

システム技術開発調査研究

21-R-4

アクセシブルデザイン等に関する障害者等  
モニタリングシステム構築に関する調査研究  
報 告 書

平成22年3月

財団法人 機械システム振興協会

委託先 財団法人共用品推進機構



この事業は、競輪の補助金を受けて実施したものです。

<http://ringring-keirin.jp>



## 序

わが国経済の安定成長への推進にあたり、機械情報産業をめぐる経済的、社会的諸条件は急速な変化を見せており、社会生活における環境、防災、都市、住宅、福祉、教育等、直面する問題の解決を図るためには、技術開発力の強化に加えて、ますます多様化、高度化する社会的ニーズに適応する機械情報システムの研究開発が必要であります。

このような社会情勢に対応し、各方面の要請に応えるため、財団法人機械システム振興協会では、財団法人JKAから機械工業振興資金の交付を受けて、機械システムに関する調査研究等補助事業、新機械システム普及促進補助事業を実施しております。

特に、システム開発に関する事業を効果的に推進するためには、国内外における先端技術、あるいはシステム統合化技術に関する調査研究を先行して実施する必要がありますので、当協会に総合システム調査開発委員会（委員長 東京大学 名誉教授 藤正 巖氏）を設置し、同委員会のご指導のもとにシステム技術開発に関する調査研究事業を実施しております。

この「アクセシブルデザイン等に関する障害者等モニタリングシステム構築に関する調査研究報告書」は、上記事業の一環として、当協会が財団法人共用品推進機構に委託して実施した調査研究の成果であります。今後、機械情報産業に関する諸施策が展開されていくうえで、本調査研究の成果が一つの礎石として役立てば幸いです。

平成22年3月

財団法人機械システム振興協会

## はじめに

国内外共に、障害のある人の社会参加が、社会ルールとして「あたりまえ」になりつつある。国際的には、1981年の国連提案による国際障害者年（テーマ「完全参加と平等」）、続いて国連障害者の十年（1983年～1992年）、2006年、国連による「障害のある人の権利条約」の採択（2008年5月2日発効）、また、2001年にはISO/IECガイド71（高齢者および障害のある人々のニーズに対応した規格作成配慮指針）が制定された。国内においては、2003年のISO/IECガイド71のJIS化（JISZ8071）、2007年の高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（新バリアフリー法）の制定などが、「あたりまえ」を支持する体制となっている。

このような状況の中、共用品(\*1)・アクセシブルデザイン(\*2)製品の市場規模は、この10年で約7倍に伸び3兆円を超えた。しかし、製品・サービスは、この10倍の共用品化、アクセシブルデザイン化が可能である。10倍になって初めて、障害のある人の社会参加が、社会ルールとしての「あたりまえ」が実現できることになるであろう。しかし、そのためには国内におけるさまざまな場面における機械システムのアクセシブルデザイン化が最大のポイントとなる。そして機械システムのアクセシブルデザイン化を確実にするためには、産業界を含め多くの機関において、障害のある当事者たちのモニタリングシステムの構築が必要である。

本調査研究は、財団法人機械システム振興協会から委託を受けて実施したもので、アクセシブルデザインモニタリングシステム確立が急務であるとの認識に立ち、アクセシブルデザインモニタリングの実態調査、企業並びに障害者団体等によるニーズ調査等の実施を行い、恒久的に実用可能なアクセシブルデザインモニタリングシステム体制をまとめた。

本報告書を関係各位の参考資料としてお役立て頂ければ幸いである。

この調査にご協力をいただいた各機関、団体、企業及び委員の皆様にご改めて感謝申し上げます。

平成22年3月

財団法人共用品推進機構

理事長 鴨志田 厚子

### (\*1) 共用品：

「身体的な特性や障害にかかわらず、より多くの人々が共に利用し易い製品・施設・サービス」と定義され、ADと密接な関連のある日本発の用語。特に「完全にすべての人々」ではなく「より多くの人々が」という部分に「現実的な解決を目指す」意図が込められている点で、ADと考え方が共通しており、互換性のある概念として捉えられる。

### (\*2) アクセシブルデザイン（AD）：

「なんらかの機能に制限のある人に焦点を合わせ、これまでのデザインをそのような人々に合わせて拡張することによって、製品や建物やサービスをそのまま利用できる潜在顧客数を最大限まで増やそうとするデザイン（受け入れやすく、利用しやすいデザイン）。」と定義され、国際規格における統一用語として採用された言葉。2001年9月に発行された「ISO/IECガイド71」（高齢者および障害のある人々のニーズに対応した規格作成配慮指針）の中では、ユニバーサルデザインとの対比において「すべての人のために」というだけでは想起しにくい具体的対応や環境整備において、より現実的に「使えるデザイン」の実践を促すメッセージが込められている。

# 目 次

## 序

### はじめに

1	調査研究の目的	1
2	調査研究の実施体制	2
3	調査研究の内容	5
(1)	障害者のモニタリングシステムに必要な国内・外におけるモニタリングの実態調査	5
(2)	企業等におけるニーズ調査	5
(3)	障害者団体におけるニーズ調査	5
(4)	モニタリングシステム確立のための課題抽出	5
(5)	機械システムにおけるアクセシブルデザイン（AD）モニタリングシステム案の作成	5
(6)	アクセシブルデザイン（AD）のモニタリングシステムの課題抽出並びに委員会の設置	5
第1章	アクセシブルデザイン（AD）モニタリングに関する実態調査	6
1.	実態調査の結果	6
1. 1	調査目的	6
1. 2	現状把握	6
(1)	企業等におけるモニタリング及びニーズ把握の実態	6
(2)	アクセシブルデザイン（AD）モニタリング海外調査	21
第2章	企業等におけるニーズ調査	26
2. 1	調査の目的	26
2. 2	調査対象機関	26
2. 3	調査実施時期	26
第3章	障害者団体におけるニーズ調査	31
3. 1	調査目的	31
3. 2	調査対象機関	31
3. 3	調査時期	31
3. 4	調査結果	31
3. 5	団体別個別結果概要	32
4	調査研究の成果（まとめ）	37
4. 1	アクセシブルデザイン（AD）モニタリング支援システムの概要	37
4. 2	アクセシブルデザイン（AD）モニタリング支援システム（以下・支援システム）の対象範囲	37
4. 3	基本機能	37
4. 4	支援システムの構築に向けた、初年度の取り組みイメージ	47
4. 5	基本機能に関する資料・解説編	48
5	調査研究の今後の課題及び展開	75



## 1 調査研究の目的

現在、製品、サービスをアクセシブルデザインの考え方にに基づき、高齢者や障害のある人に使いやすいものにする活動の中で、効果などを実証するために必要不可欠であるモニタリング体制が確立されていない。

企業や国、自治体など（以下企業等という。）が、不便さ調査を基に、アクセシブルデザインを実現する製品・サービスの開発を行う際、アイデアの段階から当事者の意見を聞き効果を実証する客観的かつ通常的に利用可能なモニタリング体制が、官民を問わずどこの機関も「保有していない」又は「利用できる仕組みが確立されていない」と考えられる。したがって、企業等が「実証せず想定しただけの構想」に基づいて製品・サービスを開発し、製品化されてしまったから、高齢者や障害者に「使えない」、「使いにくい」と批判され、結果として「売れない」製品・サービスになってしまった、という例は枚挙にいとまがない。

現在は、高齢者や障害者に使いづらい製品・サービスであっても大きな問題になることはほとんどないが、今後の障害者の社会参加の急増と共に、超高齢社会への対応としてアクセシブルデザインを考慮していない製品・サービスを開発することは、その製品・サービスが市場で受け入れられないことが現実となり、結果としてその企業等の当該製品・サービス分野からの撤退と直結しかねない状況をもたらすことになる。

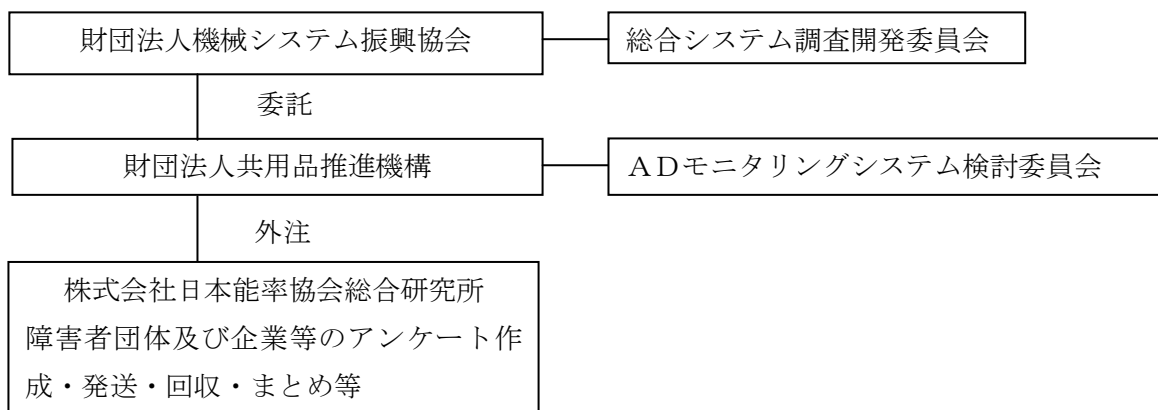
そのためにも、今まで企業等が個別に試行錯誤しながら行っていた、製品・サービスのアクセシブルデザインの効果の実証について、高齢者・障害者の立場からの客観的なモニタリング体制を、企業等が容易に利用できるシステムとして確立することが、製品・サービスの提供側、利用側の両サイドにとって必要である。

また、製品・サービスのアクセシブルデザインに関する高齢者・障害者によるモニタリングは、製品、サービスの基本設計、試作・試行といった開発前・開発中の段階、そして場合によっては、市場流通段階においても、モニタリングが実施できる体制が必要である。また、さまざまな障害種別によるモニタリングができる仕組みも必要である。

上記を勘案し、「アクセシブルデザイン・モニタリングシステム」を確立し、諸機関が作り出す製品・サービスに関するモニタリングを実施する仕組みを作ると共に、モニタリングを行った結果を集積し、それを分析することにより今後のモニタリングに役立てる体制を確立するためには、各種の調査研究が必要となるため今年度実施した。

## 2 調査研究の実施体制

本調査研究にあたっては、財団法人機械システム振興協会内に「総合システム調査開発委員会」を、財団法人共用品推進機構内にADモニタリングシステム検討委員会を設置して、課題の抽出と検討を行った。なお、調査研究の内、アンケート作業等については、株式会社日本能率協会総合研究所に外注した。





総合システム調査開発委員会委員名簿

(順不同・敬称略)

委員長	東京大学 名誉教授	藤 正 巖
委 員	埼玉大学 総合研究機構 教授	太 田 公 廣
委 員	独立行政法人産業技術総合研究所 エレクトロニクス研究部門 研究部門長	金 丸 正 剛
委 員	独立行政法人産業技術総合研究所 デジタルものづくり研究センター 招聘研究員	志 村 洋 文
委 員	早稲田大学 研究戦略センター 教授	中 島 一 郎
委 員	東京工業大学大学院 総合理工学研究科 教授	廣 田 薫
委 員	東京大学大学院 工学系研究科 准教授	藤 岡 健 彦

アクセシブルデザイン（AD）モニタリングシステム検討委員会委員名簿

連番	種別	氏名	所属
1	委員	今西 正義	特定非営利活動法人 DPI 日本会議/全国頸髄損傷者連絡会
2	委員	小川 光彦	(社) 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 情報文化部
3	委員	加藤 斉	(株) 千趣会 ユニバーサルデザイン研究担当
4	委員	郷家 和子	帝京大学医療技術学部 講師/日本ロービジョン学会 理事
5	委員	佐川 賢	(独) 産業技術総合研究所 人間福祉医工学研究部門 上席研究員
6	委員	鈴木 妙子	静岡県県民部管理局ユニバーサルデザイン企画監
7	委員	竹綱 章浩	コクヨ (株) 経営戦略部
8	委員	長谷川三枝子	(社) 日本リウマチ友の会 会長
9	委員	久松 富雄	(財) 家電製品協会 消費者部
10	委員	山田 肇	東洋大学 教授
11	委員	和田 勉	(社福) 日本点字図書館
12	事務局	五艘 豊	(株) 日本能率協会総合研究所
13	事務局	凌 竜也	(株) 日本能率協会総合研究所
14	事務局	星川 安之	(財) 共用品推進機構
15	事務局	金丸 淳子	(財) 共用品推進機構
16	事務局	森川 美和	(財) 共用品推進機構

### 3 調査研究の内容

(1) 障害者のモニタリングシステムに必要な国内・外におけるモニタリングの実態調査

モニタリングを実施している企業等に対してモニタリングの実施方法と課題を調査し、モニタリングを実施していない企業に対しては、実施していない理由について問題点等を明らかにした。

海外においては、イギリスのライカビリティ等の実態を調査し課題の確認を行った。

(2) 企業等におけるニーズ調査

実態調査より、企業等必要としているモニタリングシステムの要素の確認を行った。

(3) 障害者団体におけるニーズ調査

障害者団体におけるモニタリング実態調査を行い、効果的な情報入手方法について確認を行った。

(4) モニタリングシステム確立のための課題抽出

機械システムにおけるアクセシブルデザインのモニタリングシステム確立のための課題を抽出し検討した。

(5) 機械システムにおけるアクセシブルデザインモニタリングシステム案の作成

抽出された課題と委員会での検討結果を基に、システム案の作成を行った。

(6) アクセシブルデザインのモニタリングシステムの課題を抽出し、専門家等で構成する委員会を設置して検討を行った。

(委員会開催時期)

回数	日時	場所
第1回	平成21年 9月14日(月)	財団法人共用品推進機構
第2回	平成21年11月13日(金)	財団法人共用品推進機構
第3回	平成22年 2月15日(月)	財団法人共用品推進機構

## 第1章 アクセシブルデザイン（AD）モニタリングに関する実態調査

### 1. 実態調査の結果

#### 1. 1 調査目的

モニタリングを実施している企業等に対してモニタリングの実施方法と課題を調査し、モニタリングを実施していない企業に対しては、実施していない理由について問題点等を明らかにする。

#### 1. 2 現状把握

##### (1) 企業等におけるモニタリング及びニーズ把握の実態

- ・ 共用品を開発している企業を対象としたモニタリングの現状把握
  - － どのような方法でシステムを構築し、運用しているか
  - － どのようにニーズ情報に関わる調査を行い、製品展開システムに活用しているか

##### 【企業アンケート調査の概要】

- ・ 実査期間：2009年10月19日（月）～11月6日（金）
- ・ 企業データ：四季報（上場会社版、未上場会社版）より
- ・ 配付状況（注：業種分類は抽出ベース）

##### 【機械システム振興協会】調査対象企業の回収状況

	上場企業	非上場	計
製造業	11	9	20
電気・ガス	1		1
卸売業	3	1	4
小売業	2	3	5
金融保険業			0
空運・陸運・海運業	1		1
サービス業			0
計	18	13	31

	100人未満	100-299人	300-999人	1千-2,999人	3千-4,999人	5千-9,999人	1万人以上	計
製造業	1	2	8	4	2	1	2	20
電気・ガス			1					1
卸売業		1	3					4
小売業		2	1	1			1	5
金融保険業								0
空運・陸運・海運業				1				1
サービス業								0
計	1	5	13	6	2	1	3	31

・回収状況（12月15日現在）：55件（回収率10.2%）

【従業員数内訳】

規模	100人未満	100-299人	300-999人	1千-2,999人	3千-4,999人	5千-9,999人	1万人以上	無回答	計
件数	3	7	20	7	7	4	6	1	55

【事業分野内訳】

事業分野(もっとも売上高の多い業種)	
建設業	1
製造業*	36
電気・ガス・熱供給・水道業	1
運輸業, 郵便業	1
卸売業, 小売業	11
サービス業	5
合計	55

\* 製造業の内訳

09 食料品製造業	【1】	21 窯業・土石製品製造業	【1】
10 飲料・たばこ・飼料製造業		22 鉄鋼業	
11 繊維工業	【1】	23 非鉄金属製造業	【1】
12 木材・木製品製造業（家具を除く）		24 金属製品製造業	【1】
13 家具・装備品製造業		25 汎（はん）用機械器具製造業	【1】
14 パルプ・紙・紙加工品製造業	【1】	26 生産用機械器具製造業	
15 印刷・同関連業		27 業務用機械器具製造業	【1】
16 化学工業	【6】	28 電子部品・デバイス・電子回路製造業	【4】
17 石油製品・石炭製品製造業		29 電気機械器具製造業	【7】
18 プラスチック製品製造業	【1】	30 情報通信機械器具製造業	【3】
19 ゴム製品製造業	【2】	31 輸送用機械器具製造業	
20 なめし革・同製品・毛皮製造業		32 その他の製造業	【5】

②調査結果の概要（55件）

回答があった55件の内容について、以下のとおり整理した。

- ・ 55件中、現在AD製品やサービスを製造・提供している企業は32件である。
- ・ AD製品やサービスを製造・提供していない第一の理由は、「利用者・顧客として障害者や高齢者などを想定していない」ためであり、取り扱っている製品・サービスの特性が第一の要因となっている。これに次いで、「障害者や高齢者などのニーズや把握する方法がわからない」「販売チャネルやルートがない（わからない）」とする回答が多い。
- ・ また、数は少ないものの、製品・サービスの開発の視点でも「方法がわからない」点を挙げる企業がある。

<b>製造・提供している製品・サービスの中に AD製品(UD製品)・サービスがある企業</b>	ない企業
<b>32(58%)</b>	23 (42%)



AD製品（UD製品）・サービスを製造・提供していない理由（いくつでも）

	件数	%
<b>利用者・顧客として障害者や高齢者などを想定していない</b>	<b>12</b>	<b>52</b>
<b>障害者や高齢者などのニーズや把握する方法がわからない</b>	<b>4</b>	<b>17</b>
<b>販売チャネルやルートがない(わからない)</b>	<b>4</b>	<b>17</b>
製品開発やサービス開発の方法がわからない	2	9
これまで考えたことがない	2	9
その他	5	22

その他の内容

- ・ 使いやすさなどに配慮した仕様としているが、開発の意図は異なる。
- ・ 直接最終消費者で利用される製品がほとんどない。
- ・ 製品は顧客（メーカー）にとっての機能部品であり、直接、単独で利用される。
- ・ 施設構造的に障害者を受け入れる状況にない。

以下の設問は、AD製品（UD製品）・サービスがある企業の回答

- ・現在AD製品やサービスを製造・提供している企業32件のうち、16件が障害者や高齢者によるモニター調査を実施している。いずれも製造業・サービス業である。
- ・モニター調査の多くは、「試作品などの評価」「利用者による使用段階での評価」「製品コンセプトの評価」の段階で実施されている。
- ・高齢者をモニターとする調査の多くは「60歳以上」を対象としている。また、障害者をモニターとする調査では「視覚障害者」「肢体不自由な人」を対象とするものが多い。
- ・「自社の登録モニター」を使いモニター調査を実施しているのは3件に留まり、その他の企業の多くは「障害者団体などの関連団体」などの協力先を幅広く活用している。

### 【障害者・高齢者によるモニター調査の実態】

AD製品（UD製品）・サービスについて、開発・製造、流通・販売・サービス提供し、実際に利用してもらうまでの過程での障害者や高齢者によるモニター調査の実施状況

<b>モニター調査を実施している企業</b>	していない企業
<b>16(50%)</b>	16 (50%)

↓

モニター調査の実施段階（開発～販売・提供・利用に至る過程での実施段階）（いくつでも）

	件数	%
<b>試作品などの評価</b>	<b>14</b>	<b>88</b>
<b>利用者による使用段階での評価</b>	<b>10</b>	<b>63</b>
<b>製品コンセプトの評価</b>	<b>9</b>	<b>56</b>
流通・販売開始後の認知度の評価	3	19
利用アクセスの評価	3	19
その他	4	25

その他の内容

- ・手引き書がカラーユニバーサルデザインを満たしているかの評価
- ・必要に応じて行っている。
- ・お客様の声やコールセンターへの問合せ内容収集など

モニター調査の対象者（いくつでも）

	件数	%
<b>高 齢</b>	<b>9</b>	<b>56</b>
<b>視覚障害(全盲、弱視等)</b>	<b>9</b>	<b>56</b>
<b>肢体不自由(上肢、下肢、体幹等、片麻痺、車いす使用者を含む)</b>	<b>7</b>	<b>44</b>
聴覚障害（ろう、難聴等）	3	19
内部障害	2	13
知的障害	1	6
その他	2	13

その他の内容

<ul style="list-style-type: none"> <li>・看護師、PTなど</li> <li>・サービス介助士</li> </ul>
---

モニター調査における実施協力者（いくつでも）

	件数	%
<b>障害者団体などの関連団体の協力を得て実施した</b>	<b>11</b>	<b>69</b>
調査会社に依頼して実施した	6	38
自社の登録モニターで実施した	3	19
モニターを一般公募して実施した	1	6
その他	4	25

その他の内容

<ul style="list-style-type: none"> <li>・自社社員やその知人</li> <li>・ケアセンター</li> <li>・自社製品の納入先である病院や高齢者施設</li> <li>・国際ユニヴァーサルデザイン協議会（IAUD）等の資料</li> </ul>
--



## モニター調査を「自社の登録モニターで実施した」企業の回答

- ・「自社の登録モニター」を使いモニター調査を実施している企業（3件）では、「60歳以上」もしくは「65歳以上」の高齢者モニターを持っており、規模は小規模な「11人」から「500人」までである。また、このうちの1社では、障害者のモニターも、幅広い障害種別で整えていて、「聴覚障害」の人数が「41人」と多い。
- ・募集は「社内公募」「一般公募」によって行われ、属性として把握しているのは、1社は「性・年齢」「世帯構成」「職業」といった一般的なものを把握するに留まるが、詳しく把握している別の1社では「家屋の状態」や「利き手」「生活全般に関する意識」「家電製品の所有状況」など、細かな属性まで把握している。
- ・登録期間として「登録後1年間」「登録した日から登録更新の規定日」があり、また、高齢者の場合「登録後2年間」としている。調査方法は「FAX」以外の方法がいずれも挙がっていて、謝金は「現金」「金券」が用意されている。金額は調査方法によって「1千円」「2千円」「3600円」「5千円」と異なっている。
- ・担当しているのは「関連知識のある担当者、専門部門」であり、「定期的な実施」「事案発生の都度」の対応となっている。事案としては「製品開発や改良」「開発や営業サイドからの要望」の他、「クレームなどの発生」もある。
- ・モニターの管理・維持の費用として「30万円」「150万円」「800万円」と幅広い。

モニター調査を「障害者団体などの関連団体の協力を得て実施した」「調査会社に依頼して実施した」「モニターを一般公募して実施した」「その他」の企業の回答

- ・「自社の登録モニター」以外でモニター調査を実施している企業（15件）では、高齢者の場合、「60歳以上」「65歳以上」「70歳以上」の「10～20人程度」でモニター調査を実施している。また、「障害者」については「視覚障害者」が多くなっている。
- ・募集は「障害者団体等の協力」を中心として幅広く行っており、把握している属性は「性・年齢」が主なものである。
- ・主な調査方法は「面談調査（個人・グループ）」「会場調査」であり、自社モニターで実施しているケースに比べて、選択肢が限られているようである。謝金は「5千円」程度が多い。外部機関が関係するためか、自社モニターに比べてやや高額である。
- ・事案としては「製品開発や改良」「開発や営業サイドからの要望」がある。
- ・モニター調査の結果を踏まえて、製品やサービスを市場に投入しなかった例として7件が挙がっていて、そのもっとも大きな理由は「時間やコストがかかると予想されたため」である。

モニター調査の対象者とその調査実人数

立 場	調査対象 (○をつける)
<b>1. 高 齢</b>	<b>8*</b>
<b>2. 視覚障害(全盲)</b>	<b>4</b>
<b>3. 視覚障害(弱視等)</b>	<b>5</b>
4. 聴覚障害 (ろう)	2
5. 聴覚障害 (難聴等)	0
6. 肢体不自由 (上肢)	0
7. 肢体不自由 (下肢)	3
8. 肢体不自由 (体幹等)	1
9. 肢体不自由 (片麻痺)	2
<b>10. 肢体不自由(車いす使用者)</b>	<b>4</b>
11. 内部障害	2
12. 知的障害	0

\*高齢者の年齢：60歳以上が4件

モニターの募集方法（いくつでも）

	件数	%
<b>障害者団体等の協力を得て募集</b>	<b>10</b>	<b>67</b>
調査会社が持っているモニターから募集	3	20
一般公募	1	7
その他	3	20

その他の内容

<ul style="list-style-type: none"> <li>・自社社員やその知人</li> <li>・ケアセンター</li> </ul>
---

登録されているモニターのプロフィール（いくつでも）

	件数	%		件数	%
<b>年齢(年代)</b>	<b>10</b>	<b>67</b>	世帯構成	2	13
<b>性別</b>	<b>10</b>	<b>67</b>	職業	1	7
障害種別・障害等級	5	33	所得	0	0
ADL（日常生活動作）	3	20	その他	5	33
要介護度	2	13			

その他の内容

<ul style="list-style-type: none"> <li>・その都度</li> <li>・調査に応じて</li> <li>・身長、人間工学的身体術法</li> <li>・部屋の間取り、家具の配置</li> </ul>
--

モニター調査の実施方法（いくつでも）

	件数	%
<b>個人やグループ面談</b>	<b>9</b>	<b>60</b>
会場調査	6	40
調査票・サンプルなどの郵送・宅配	2	13
訪問留置き ※対象者を訪問してその場で調査票の記入（対象者本人）を依頼し、後日、再訪問して記入済み調査票を回収する方法	1	7
電話	0	0
FAX	0	0
その他	3	20

その他の内容

<ul style="list-style-type: none"> <li>・依頼した団体に一任</li> <li>・臨床実験、現場試行体験など</li> </ul>
--

モニター調査の実施時期・機会（いくつでも）

	件数	%
<b>製品開発や改良に応じて</b>	<b>13</b>	<b>87</b>
開発や営業サイドの要望に応じて	5	33
クレームなどの発生に応じて	0	0
その他	1	7

その他の内容

<ul style="list-style-type: none"> <li>・年1回程度</li> </ul>
--

モニター調査の代表的な方法（三つまで）

	件数	%
<b>個人やグループ面談</b>	<b>7</b>	<b>47</b>
会場調査	4	27
調査票・サンプルなどの郵送・宅配	1	7
その他	3	20

その他の内容

<ul style="list-style-type: none"> <li>・団体一任</li> <li>・臨床実験、現場試行体験など</li> </ul>
---

モニター調査の結果、市場への投入（販売やサービス提供）を断念した製品やサービス

<b>断念した製品やサービスがある企業</b>	ない企業
<b>7(44%)</b>	8 (56%)

↓

その製品やサービスが市場への投入（販売やサービス提供）を断念した理由（いくつでも）

	件数	%
<b>時間やコストがかかると予想されたため</b>	<b>4</b>	<b>57</b>
技術的に困難であったため	3	43
販売・サービス提供できる場やチャネルを確保できなかったため	3	43
企画内容の大幅な見直しが必要になったため	2	29
モニター調査からは求める結果が得られなかったため	1	14
その他	1	14

その他の内容

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自社開発製品ではなかったため</li> </ul>
--

モニター調査を行う上での課題

<p>①対象者の抽出や選抜について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公平な意見が出るモニター者を選抜したい。</li> <li>・高齢者を対象にしたとき、認知レベルとの回答の差異</li> <li>・モニターにどのような人を選ぶか何人選ぶかで結果が変わる。</li> <li>・いろいろな人材の人たちを集めにくい。</li> <li>・想定したプロフィールに適合する被験者を見つけるのが難しい。</li> </ul>
<p>②要する時間やコストについて</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・モニター数を増やしたいが、金額、工数がかかる。</li> <li>・外部に頼むと費用がかかる。</li> <li>・視覚障害者主体のため、自宅←→実験／体験の現場の往復路における安全担保（旅行障害保険付保）等</li> <li>・外部に頼みいろいろな人を選抜してもらいたい、コストの問題で「自前」で選ぶようになる。</li> <li>・適切な被験者を見つけるまで時間がかかる。また、障害のある被験者の場合、調査会場まで来てもらうためにサポートが必要なことがあり、時間がかかる。</li> <li>・障害に対応した会場の準備、事前のやりとりにコストや時間がかかる。</li> </ul>
<p>③要望や意見の集約などについて</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・十分な数の意見が得られないため、要望・意見の集約がしにくい。</li> <li>・この世代はいろいろな意見がランダムに出るため、まとめにくい。</li> <li>・アンケート記入では高齢になればなるほど明確な回答ではなくなってしまう。</li> <li>・対象者数が多くないので、統計量を出すような調査は難しい。</li> </ul>
<p>④その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「人の差」「地域の差」等のバラツキをいかに抑えるか？</li> <li>・モニター調査を行う段階が遅い（開発の上流で実施したい）。</li> </ul>

## モニター調査を実施していない企業の回答

- ・モニター調査を「実施していない」企業（16件）が挙げているもっとも大きな理由は、「準備や実施のためにはかなりの時間やコストがかかる」点である。
- ・一方で、自由回答には「ニーズがない」の他、自社の製品・サービス特性として不要なためという意見が挙げられている。なお、これまでにモニター調査を実施した経験のある企業のうちの3件では、「利用者のアンケートや聞き取り、現場の声の収集などでも十分」と回答している。
- ・「AD製品（UD製品）・サービスの開発・製造等にあたり、モニター調査は必要」とする企業は4件となっている。

### モニター調査を実施していない理由（いくつでも）

	件数	%
<b>準備や実施のためにはかなりの時間やコストがかかる(と考えている)</b>	<b>9</b>	<b>56</b>
<b>対象者の特性にさまざまな違いがあり、結果への対応が難しい(と考えている)</b>	<b>7</b>	<b>44</b>
モニターの確保の方法がない（わからない）	2	13
現在の取り扱い製品・サービスの利用者・対象者として、障害者・高齢者を想定していない	2	13
機密保持などに不安がある	1	6
通常の使い方では、障害者・高齢者の利用を想定していないため、利用時の安全確保などに不安がある	1	6
その他	9	56

### その他の内容

- ・（現時点で）ニーズがない。
- ・対面接客小売業であり、まずは来店客の意見を判断材料とする。
- ・顧客が限られている。
- ・施設構造的として受け入れる状況にはない。

これまでのモニター調査の実施実績

<b>モニター調査の実施実績がある企業</b>	ない企業
<b>8(50%)</b>	8 (50%)

↓

これまでにモニター調査を実施していない理由（一つだけ）。

	件数	%
<b>準備や実施のために予定以上の時間やコストがかかった</b>	<b>3</b>	<b>38</b>
<b>利用者のアンケートや聞き取り、現場の声の収集などでも十分求める結果が得られた</b>	<b>3</b>	<b>38</b>
対象者の特性にさまざまな違いがあり、結果への対応が難しかった	1	13
その他	1	13

その他の内容

・当時、これまでにない製品の開発のために実施

AD製品（UD製品）・サービスの開発・製造等のためのモニター調査の必要性

	件数	%
<b>必要と思う</b>	<b>4</b>	<b>25</b>
どちらともいえない	11	69
必要とは思わない	1	6



## 全員の回答

- ・調査票内で提示した“多様な立場のモニターを備えた比較的安価なモニタリングサービス”の利用意向では、15件が「利用する」としている。内訳は、“製品・サービスがある企業”が12件、“ない企業”が3件である。
- ・提示した“モニタリングサービス”は、「製品コンセプトの評価」「試作品などの評価」「利用者による使用段階での評価」で活用するという回答が多く、現在のモニター調査と比較しても大きな違いはない。
- ・活用する調査機能としては「調査機能」（13件）を挙げる企業が多く、その方法として「面談調査（個人・グループ）」がもっとも多く、以下、「調査票・サンプルなどの郵送・宅配」「会場調査」がある。

### 【外部機関が提供するモニタリングサービスについて】

AD製品（UD製品）・サービスの開発を支援のための、多様な立場のモニターを備えた比較的安価なモニタリングサービスの利用意向

	件数	%
<b>利用する</b>	<b>15</b>	<b>27</b>
どちらともいえない	25	46
利用しない	13	24
無回答	2	4

上記のモニタリングサービスの実施テーマ（いくつでも）

【製造業・サービス業】	件数	%	【流通企業】	件数	%
<b>試作品の評価</b>	<b>14</b>	<b>94</b>	取扱商品（品揃え）の評価	1	7
<b>利用者による使用段階での評価</b>	<b>11</b>	<b>73</b>	利用アクセスの評価	1	7
<b>製品コンセプトの評価</b>	<b>10</b>	<b>67</b>	利用者の購入しやすさの評価	1	7
利用アクセスの評価	4	27			
流通・販売開始後の認知度の評価	3	20			

モニターサービスに対する要件（機能）（いくつでも）

モニター派遣 【3件、20%】	<b>調査機能</b> 【13件、87%】	その他 【2件、13%】
--------------------	--------------------------	-----------------



希望する調査方法

	件数	%
<b>個人やグループ面談</b>	<b>8</b>	<b>62</b>
<b>調査票・サンプルなどの郵送・宅配</b>	<b>7</b>	<b>54</b>
会場調査	5	39
インターネット	3	23
電話	2	15
訪問留置き	1	8
FAX	0	0
その他	2	15

その他の内容

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 試作物を用意した会場で実際に使用してもらい、その後、個人やグループ面談などを行うなどの方法</li> <li>・ 製品や試作品のユーザビリティテスト（会社に来てもらって製品を使ってもらう。一定期間、製品を貸し出して使ってもらう）</li> </ul>
--

## (2) アクセシブルデザイン (AD) モニタリング海外調査

海外におけるモニタリング実施状況について、ライカビティ(消費者問題研究機関) (イギリス・ロンドン) と、中国障害者用福祉用具・技術センター (中国・北京) の2団体に調査を実施した。【図表1-1 ADモニタリング調査 (海外) 関連資料】参照

図表 1-1 アクセシブルデザイン (AD) モニタリング調査 (海外) 関連資料

	団体名	ライカビティ(消費者問題研究機関)	中国障害者用福祉用具・技術センター
1	所在地	英国・ロンドン	中国・北京
2	事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者・障害者の製品・サービスのモニタリング</li> <li>・高齢者、障害者のための手引書の発行</li> <li>・高齢者・障害者の利益と関心のある研究</li> </ul>	障害者に対する福祉用具と関連するサービスの提供
3	スタッフ数	・7人(7名が常駐で、特定のプロジェクトに対して実験担当者、技術者、専門家を採用する)	・38人(本部では38名が勤務。各都市にある支部にもスタッフがそれぞれいる。)
4	調査の有無	有	無
5	モニタリングを始めたきっかけ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・かつては、一般消費者のために製品・サービス・キャンペーンをモニタリングする英国の消費者協会の一部門であった。</li> <li>・後に、高齢者、障害者の為のモニタリングを行う機関として設立。</li> <li>・一般的な製品(例えば家庭用品や車)と専門的な福祉用具の両方をモニタリングしている。</li> <li>・調査や匿名の検査によりサービスの水準を守る事が使命である。</li> <li>・英国消費者協会とは今も連携している。</li> </ul>	
6	実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主・受託事業ともに実施(割合=自主75%:受託25%)</li> <li>・すべてのプロジェクトに対して最も適切な研究方法を用いて、それぞれ個別に設計してモニタリングを行っている。対応方法は学問的には多様である。例えば、技術的モニタリングは専門的な実験室で行われる。</li> <li>・調査を設計し、実地の調査は調査研究組織や専門的な面接者による小集団で行われる。利用者モニタリングは実験室の条件下かあるいは家庭で行われる。</li> </ul>	
7	モニター確保の方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般公募/多団体との連携/</li> <li>・プロジェクトにより異なる。モニタリングへの参加を応募した250人の障害者の名簿がある。この名簿から必要に応じて人を選択する。専門家や特殊な実例が必要な場合は時は、障害者団体や他の組織を通じて募集する。より典型的な実例が必要とされる場合は一般の人から選別して該当者を見つけることもある。</li> </ul>	
8	登録者の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・名簿の人たち(上記参照)はモニタリングのために我々のところに登録されている。</li> <li>・英国では障害者として登録することはできるが、我々はこの登録を重視していない、なぜなら大部分の人は障害者として登録されておらず、使用されている障害の定義が我々が調査したい集団の定義と異なるからである。</li> </ul>	

	団体名	ライカビティ(消費者問題研究機関)	中国障害者用福祉用具・技術センター
9	登録者の障害別状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・名簿の人たちは少なくとも一つの障害がある。</li> <li>・必要に応じて募集を行い、名簿を更新する、そのため、正確な内訳は変化する。</li> <li>・どんな時でも単一障害と重複障害の人々が含まれている。</li> </ul>	
10	管理している内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年齢(年代) / 性別 / 障害種別・障害等級 / 世帯構成 / 職業</li> <li>・居住環境</li> </ul>	
11	登録期間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・登録した日からモニター自身の申し出(退会)があるまで</li> </ul>	
12	1回あたり人数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平均 30~40 人 これはプロジェクトと財源により異なる。大規模な調査(例えば2千人以上の電動車いす使用者)を実施したことがあるが、代表的な実験室での利用者モニタリングは30~40人の参加で行う。</li> <li>・大雑把な経験的方法として、結論を出したいそれぞれの障害について、その障害を持つ人を12人募集することを目標としている。</li> </ul>	
13	謝礼/1回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・\$40~\$124 受託事業でも自主事業でも差異はない。我々が支払う謝礼は作業量による。</li> </ul>	
14	実施方法実施しているサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・調査の設計(対象者の設定、手法の決定、調査項目の策定等)</li> <li>・調査の実施</li> </ul>	
15	調査手法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サンプルなどの郵送・宅配</li> <li>・電話調査</li> <li>・個人やグループ面談</li> <li>・会場調査</li> <li>・製品・店舗の協力</li> <li>・報告書作成</li> <li>・製品や店舗のモニタリング調査への協力</li> <li>・面談調査</li> <li>・技術実験室でのモニタリング</li> </ul>	
16	テーマ種別(製造企業)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・製品コンセプトの評価</li> <li>・試作品などの評価</li> <li>・利用アクセスの評価</li> <li>・利用者による使用段階での評価</li> </ul>	
17	流通企業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用アクセスの評価</li> <li>・利用者の購入しやすさの評価</li> </ul>	

	団体名	ライカビティ（消費者問題研究機関）	中国障害者用福祉用具・技術センター
18	実施、参加しやすいテーマ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者モニタリングには40年の経験がある、そのため我々が利用者モニタリングを設計し実施する事は容易に行うことができる。</li> <li>・我々は専門的な実験室（ヨーロッパにはそれがたくさんある）を利用するので、適切な経験による知識や専門的な器具を簡単に見出すことができる。我々は調査研究の設計、特に研究対象の集団に対して効率的に機能するアンケートの設計に関して多くの経験がある。</li> </ul>	
19	実施/参加しにくいテーマ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・非常に少ない実例での検証（費用がかかり時間がかかる）。</li> <li>・重度の知的障害のある人々の研究（たいていの場合、研究の経験がない専門家が必要）。</li> <li>・研究を適切な水準で行うための十分な資金を得ること（さまざまな種類の障害とそれに対応する製品の利用範囲を反映するモニタリングは費用がかかる）</li> </ul>	
20	成果と反映	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者への手引書を発行することにより常に行っている、そしてその手引書は障害者へは無料で配布される。</li> <li>・モニタリングで発見したことが非常に重大である場合は製品が改善される。</li> <li>・また、消費者の意見としてまとめ、規格や製品・サービスの改良希望点に関しては、関係する委員会等で報告する。</li> </ul>	
21	改善課題と今後の展開案	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適切な予算を与えられれば、ほとんどの研究課題と問題に対して対応できるような方法を工夫することができる。しかし、問題は広範囲のモニタリング計画に対して資金を調達することである。これは障害のある消費者をモニタリング被験者として必要とするためである。しかしながら政府当局はこれを優先事項とは考えていない。しかし、企業等は、そのような業務は政府が資金を提供すべきであると考える。</li> <li>・資金提供を受けても、当機関は独立していると認識されることに影響を与えないことが非常に重要である。</li> </ul>	
22	他の機関がモニタリングに参加する条件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者にとって利益があるならば、長期間であっても他の組織と共同で業務を行う。当機関は他の機関と研究結果の草案の詳細を議論するが、研究の設計と研究対象へのアンケートの設計に関しては当機関が管理する。</li> </ul>	

	団体名	ライカビィティ(消費者問題研究機関)	中国障害者用福祉用具・技術センター
23	システムの必要性の認識		必要だと思う。
24	実施していない理由		中国では福祉用具のサービスについての関心は障害者のニーズを考慮することなしに単に用具を提供することについてだけであった、言い換えれば消費者の意見は尊重されず、無視されている。
25	今後の計画。実施又は多団体での参加の意向		ある。
26	理由・条件など		<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在中国では、消費者の個別なニーズと人と技術の調和により注意が払われるようになってきている。</li> <li>・近い将来必ず消費者モニターが行われるだろう。</li> </ul>

## 第2章 企業等におけるニーズ調査

### 2. 1 調査の目的

既存のモニタリング事業実施団体（3団体）に対して、ヒアリング調査を実施し、国内企業におけるモニタリングの実施状況とその課題等を把握した。

### 2. 2 調査対象機関

株式会社博報堂、NTT クラリティ株式会社、社会福祉法人 日本点字図書館

### 2. 3 調査実施時期

2009年10月



図表2-1 ヒアリング結果の概要

	(株) 博報堂	NTT クラリティ(株)	(社福) 日本点字図書館	意見の整理
モニターの概要	○6月に専門組織「博報堂ユニバーサルデザイン」を開設。コミュニケーション領域におけるユニバーサルデザインを「新しいビジネス」として捉え、生活者の不便・不満をデザインで改善することを目的に、制作とコンサルティング業務を行う。開設に伴い、独自調査パネル「ダイバーシティ・ヴィレッジ」をスタートさせ、意見をクライアントの商品やサービスに反映する予定。開設時の組織体制は4人	○会社設立は平成17年4月。6月に特定子会社の認定を受ける。 ○主な事業として、WEBアクセシビリティ診断、障害者・高齢者向けポータルサイトの運営、紙媒体の電子化サービス、名刺作成、コールセンター事業等を実施。 ○平成18年より、WEBアクセシビリティ診断の発展型として、「UD・バリアフリー化支援事業」を開始し、この中で、製品・サービスのUD化支援としてモニター事業を実施。	○企業(電機・家電メーカー等が多い)や大学からの依頼、あるいは共用品推進機構から、視覚障害者を対象とした製品の評価などの依頼があり取り組み始めた。概ね10年くらい前からだと思ふ。	◆近年、世界に先駆けて進展しつつある高齢社会を見据えて、バリアフリー製品・UD製品づくりの活動が拡大してきている ◆こうした中で、モニター調査に対する企業や公共機関のニーズは強いものがある
当該サービスの開始の背景	○現在の高齢社会において、高齢層の視聴者の増加に的確に対応できておらず、広告の内容などが十分に生活者に伝わっていないという認識を持っており、コミュニケーション分野でのUDを創るための仕組みとして構築した。構築にあたり、アメリカのIHCD(旧アダプティブ・エンパイロメンツ)と連携した。 ○よりよい製品・サービスを創るための仕組みであり、従来の「障害者の声はクレーム」といった捉え方はしていない		○依頼件数はここ数年増えてきており、どのように着手すればよいか分からない企業も多い。こうした企業への対応もあり、UD推進室が設置されたのを契機に、それまでの総務から業務を引き継いだ。 ○UD推進室の体制は常勤職員が2名、臨時職員が3名の計5名いて、そのうち1名が視覚障害者である。	
サービスの内容 モニター規模(構成、人数、プロフィール情報等)	独自調査パネル「ダイバーシティ・ヴィレッジ」 ○見え方や聞こえ方、移動や行動にさまざまな特性がある人、国籍や言語、環境や年齢の違いがある人など、多様な人達が集まった“100人の村” ○社内の専門家により詳細なプロフィールを設定した。年1回のメンテナンスを行っている ○独自の評価基準を設定して募集している。要素としては ・ 代表性のある発言ができる人 ・ 判断に納得性がある人 など	○自前のモニターは持っていないが、顧客の依頼・相談に応じてその都度コーディネートしている。社内に視覚障害者中心に10人程度人材がいるのと共に、ポータルサイトの運営関連で、視覚障害者を中心に40人程度の協力を得られる(職業人中心) ○協力者に関して日頃から把握しているプロフィールとしては、「年齢」「性別」「障害程度」「手話活用の可/不可」等の基本属性のほか、モニター調査のテーマが、ソフトウェア等が多いこともあり、「利用ソフト」等も含まれている。モニターのコーディネートにあたっては業界団体の協力はほとんど得ていない。	○モニターのベースとなっているのは10名の内部の職員と点字教室の生徒7~8名(週2回通学)である。職員は全盲、生徒は弱視、中途失明の障害者であり、この障害の違いで使用状況を比較できる。性別では女性が多いが、年代は20代から60代まで幅広く、他の属性であれば補完する方法も考慮している。 ○モニターとしての要素を考慮して採用している。細かなプロフィールなどは把握していないが、点字教室の生徒については、教室の講師のアドバイスも参考にしている。 ・ 話し方 ・ 代表性、具体性のある評価の可否 など ○用具関係メンバーが関わることもある。	◆博報堂が構築しているパネルが「100名」ともっとも大きな規模であるが、それでも一般にあるモニターの規模に比べると極めて小さい ◆プロフィールとして一般的な「性」「年齢」などの他、障害に関わる「種別」「程度」「コミュニケーションの方法」などがある ◆少人数のモニター組織であることから、評価に代表性や具体性を持つ人が求められている
モニター募集方法(一般公募、各種団体等との連携等)	○現在ある障害者団体と特に接点を持たず、独自のネットワークで募集している。		○小規模なモニター調査であれば内部で対応するが、大規模なものでは外部と協働する、あるいは公募することがある。 ○事例では、JIS関係のモニター調査を行うことになり、300名規模の調査を実施した。点字図書館の広報物で公募したり、名古屋、大阪にいるキーパーソンと連携したケースがある。	◆団体と常時連携している機関は少ないようであり、公募や個人的なつながりで確保することもある
提供サービス(モニター派遣、各種調査、その他)	○調査方法としては、紙媒体やWEBによるアンケート調査、現場訪問、GD(グループディスカッション)調査などがある。 ○GD調査が多く、募集から調査報告書の作成までを手掛けている。開始から終了まで1~2ヶ月程度であり、一般的なGI調査と大差がない。 ○運営(サンプリングや連絡、サポート対応など)は協力会社が行い、当社は調査設計やとりまとめを行っている。	○GI(グループインタビュー)やアンケート調査を実施し、報告書を提出するまで実施しているが、担当者が障害当事者でもあるため、個別のアイデア出しの相談にのるレベルのものも多い(これらは現状ではほとんど無料で対応している状況)	○実施内容としてはさまざま、 「対象者のリクルート」もあれば「リクルートから報告書のとりまとめ」のフルラインで対応することもある。 ○店舗などのデザイン的なテーマよりは製品の試作品を対象とするモニター調査が多い。製品の例では「家電製品」「エレベータ」「食品のパッケージや包装」などがある。また、アプリケーションの使いやすさの評価も行っている。	◆調査方法は一般的に行われている紙媒体やWEBによるアンケート、GD/GI、障害の種別に応じた方法によるプロトタイプ評価などがある。その中ではGD/GIが多く行われているようである
主要顧客とテーマ(業種、)	○クライアントは公共性、公益性のある団体・組織が多く、例えば病院の病棟サインや大型のイベントなどを実施する際の検討すべき	○テーマは、PCや周辺機器(ハード・ソフトの使い勝手)、携帯電話等の通信機器が全体の約半数。その他、食品等の包装容器やコピー機等	○「対象者のリクルート」のようなケースでは、電機・家電メーカーが独自で行うモニター調査を支援するような役割を担っている。障害者	◆依頼する企業は多様であり、評価の対象となる製品も多岐にわたっている ◆最近のネット社会を反映して、

<p>規模、モニターテーマ、1回あたり派遣規模)</p>	<p>要素になっている。企業では製薬企業からの委託もある。 ○テーマとしては店舗デザイン(サインなど)、接客などがある。プロジェクトの具体的なテーマには商品やパンフレット、冊子などの印刷物、インターネットや映像、店舗や施設、特定地域の開発や新しいサービスの開発まで、コンサルティングから実施制作までを含んでいる。 ○障害者からの声を製品・サービスづくりに活かして行く(既存のもの改善など)。 ○CSRの範疇ではなく、あくまでもビジネスであり、クライアントのマーケティングに役立てるツールと位置づけている。</p>	<p>の事例がある。</p>	<p>のモニター調査ではコーディネーター機能が重要な役割を持っている。 ○触覚調査が多く、以下のようなさまざまな視覚障害者の視点からアドバイスをしている。幅広い意見が出ることは、「多様性」として捉えてとりまとめに反映している。 ・全盲や弱視  ・中途・先天的失明・・・中途失明者は単独生活の自立度、生活力のある障害者の視点から生活シーンを捉える  ○住宅設備関係のメーカーとは年間契約で、年間一定額の費用でモニター調査を請け負っている。 ○公共施設のハード面では規格などが決まっている部分が多いので参画することはないが、サインなどのデザイン的な部分で関わることもある。</p>	<p>PC関係・携帯電話関係のテーマも多い ◆一般の店舗や公共施設などでは、デザイン的な評価を行っている</p>
<p>運用実績について</p>	<p>○立ち上げて間もないこともあり、数字的なものは紹介できないが、これまでに手掛けたプロジェクトでは好評である。</p>	<p>○現在は無料相談的な対応が多く、事業となるのは、年間で10件程度。</p>	<p>○報告書のとりまとめまでを担うPJTは年間4~5本程度で、デザイン的な評価を行うPJTは月2~3本程度のモニター調査があるので、月に3~4回程度実施している。 ○電機・家電メーカーのPJTでは1時間5千円程度の費用で受託しているが、この中に「個人の謝金、事務費など」を含んでいる。 ○調査期間は「半月程度~2-3ヶ月」の範囲で行っているが、職員の負荷を考慮すると長時間拘束されるようなPJTは行っていない。</p>	<p>◆少人数での運営のためか、月2~4件の活動に留まり、年間では多くて40件程度と見られる ◆付加価値の高い案件では、報告書のとりまとめまでを含むものなどがある ◆モニター謝金の相場は5千円前後/時間</p>
<p>現在のサービスの改善課題と今後の展開案 ビジネス展開上の課題</p>	<p>○現在は開設から6ヶ月程度過ぎたばかりで、量的な拡大よりは質的な充実を目指している。モニターの人選についても、構成員のバランスとビジネスとしての戦略から行っている</p>	<p>○理想としては、自前のモニターシステムを立ち上げたい。現在の状況だとその都度実施するので、限られた予算で顧客の要望に応じて調整をするのに手間がかかる。また謝礼の相場感を把握しきれていないので、これもその都度対応している。仕組みの中で対応できれば効率的で、今以上に多くの要望に対応できると思う。 ○視覚障害者の団体の協力を得る機会は少ない。その背景には、団体の所属の方の場合、先天的な視覚障害者が多く、点字コミュニケーションが中心。ところが当社に持ち込まれる案件は、WEBを含む、PC関連や通信機器が多い。顧客の要望も、年齢が若く点字を使わない層を対象とするケースが多く。すぐわないケースが多い。 ○公的機関をはじめとする第三者機関によるモニタリングサービスの仕組みは歓迎する。 ⇒取組事業の認知度が向上して、市場が拡大する ⇒さらにガイドラインやJIS等の標準化の動きに発展すれば、サービスの質が担保され(粗悪業者が排除され)、健全な発展が期待できる</p>	<p>○モニター調査の件数は徐々に増加してきているが、職員の負荷を考えると大きく増やしていくことは考えにくい。 ○細かな属性に応えることができない場合もあるが、20代の学生、中途失明者のビジネスパーソンなどにも対応している。</p>	<p>◆求められるモニター像 ・代表性、具体性のある評価ができる ・幅広い知識や見識があり、さまざまな製品の評価ができる ・障害の種別などが多様であるため、カテゴリーが少人数になりやすく、大人数の確保が困難。回答も定量的な情報ではなく、自由回答などの定性的な情報が中心になる。そのため障害の特性に詳しいファシリテーターや的確にとりまとめられる人物が重要になる ◆採算性 ・実施機関がモニターの事務局として自活できるかは、「モニター数」「受託件数」「管理・運営費」の確保が鍵</p>
<p>システム運用上の課題</p>	<p>○個人情報の取り扱い・管理に非常に留意 ○運用コストの増加 ・専門性の高いモニターであり謝金はやや高額 ・翻訳料金など、付加的な費用が発生 ・メンテナンスやフォローのための費用</p>		<p>○ビジネス展開上で難しいのは「個人情報の取り扱い」や「謝礼の水準の設定」などがある。</p>	<p>◆運営上の課題 ・個人情報の取り扱い ・謝金、管理・運営費の水準設定</p>

図表 2-2 ヒアリング結果 (個票)

<p>博報堂ユニバーサルデザイン (東京都港区) 日時: 2009年10月5日 (月) 10時~11時半</p> <p><b>【内容】</b> モニターの概要 ◆6月に専門組織「博報堂ユニバーサルデザイン」を開設。コミュニケーション領域におけるユニバーサルデザインを「新しいビジネス」として捉え、生活者の不便・不満をデザインで改善することを目的に、制作とコンサルティング業務を行う。開設に伴い、独自調査パネル「ダイバーシティ・ヴィレッジ」をスタートさせ、意見をクライアントの商品やサービスに反映する予定。開設時の組織体制は4人</p> <p>1. 当該サービスの開始の背景 ○現在の高齢社会において、高齢層の視聴者の増加に的確に対応できておらず、広告の内容などが十分に生活者に伝わっていないという認識を持っており、コミュニケーション分野でのUDを創るための仕組みとして構築した。構築にあたり、アメリカのIHCD (旧アダプティブ・エンパイロメンツ) と連携した。 ○よりよい製品・サービスを創るための仕組みであり、従来の「障害者の声はクレーム」といった捉え方はしていない。</p> <p>2. サービス内容について (1) モニター規模 (構成、人数、プロフィール情報等) ◆独自調査パネル「ダイバーシティ・ヴィレッジ」 ○見え方や、聞こえ方、移動や行動にさまざまな特性がある人、国籍や言語、環境や年齢の違いがある人など、多様な人達が集まった“100人の村” ○社内の専門家により詳細なプロフィールを設定した。年1回のメンテナンスを行っている (2) モニター募集方法 (一般公募、各種団体等との連携等) ○現在ある障害者団体と特に接点を持たず、独自のネットワークで募集している。 ○独自の評価基準を設定して募集している。要素としては ・ 代表性のある発言ができる人 ・ 判断に納得性がある人 など (3) 提供サービス (モニター派遣、各種調査、その他) ○調査方法としては、紙媒体やWEBによるアンケート調査、現場訪問、GD (グループディスカッション) 調査などがある。 ○GD調査が多く、募集から調査報告書の作成までを手掛けている。開始から終了まで1~2ヶ月程度であり、一般的なGI調査と大差がない。 ○運営 (サンプリングや連絡、サポート対応など) は協力会社が行い、当社は調査設計やとりまとめを行っている。 (4) 主要顧客とテーマ (業種、規模、モニターテーマ、1回あたり派遣規模) ○クライアントは公共性、公益性のある団体・組織が多く、例えば病院の病棟サインや大型のイベントなどを実施する際の検討すべき要素になっている。</p>	<p>NTT クラリティ (東京都武蔵野市) 日時: 2009年10月 14:15~15:30</p> <p>1. 当該サービスの開始の背景 ○会社設立は平成17年4月。6月に特定子会社の認定を受ける。 ○主な事業として、WEBアクセシビリティ診断、障害者・高齢者向けポータルサイトの運営、紙媒体の電子化サービス、名刺作成、コールセンター事業等を実施。 ○平成18年より、WEBアクセシビリティ診断の発展型として、「UD・バリアフリー化支援事業」を開始し、この中で、製品・サービスのUD化支援としてモニター事業を実施。</p> <p>2. サービス内容について (1) モニター規模 (構成、人数、プロフィール情報等) (2) モニター募集方法 (一般公募、各種団体等との連携等) ○自前のモニターは持っていないが、顧客の依頼・相談に応じてその都度コーディネートしている。社内に視覚障害者中心に10人程度人材がいるのと共に、ポータルサイトの運営関連で、視覚障害者を中心に40人程度の協力を得られる (職業人中心) ○協力者に関して日頃から把握しているプロフィールとしては、「年齢」「性別」「障害程度」「手話活用の可/不可」等の基本属性のほか、モニター調査のテーマが、ソフトウェア等が多いこともあり、「利用ソフト」等も含まれている。 モニターのコーディネートにあたっては業界団体の協力はほとんど得ていない。 (3) 提供サービス (モニター派遣、各種調査、その他) (4) 主要顧客とテーマ (業種、規模、モニターテーマ、1回あたり派遣規模) ○グループインタビューやアンケート調査を実施し、報告書を提出するまで実施しているが、担当者が障害当事者でもあるため、個別のアイデア出しの相談にのるレベルのものも多い (これらは現状ではほとんど無料で対応している状況) ○テーマは、PCや周辺機器 (ハード・ソフトの使い勝手)、携帯電話等の通信機器が全体の約半数。その他、食品等の包装容器やコピー機等の事例がある。</p> <p>3. 運用実績について ・年間稼働実績 (売り上げ、件数等、直近/これまでの推移とその理由) ○現在は無料相談的な対応が多く、事業となるのは、年間で10件程度。</p> <p>4. 現在のサービスの改善課題と今後の展開案 ・ビジネス展開上の課題/システム運用上の課題/その他の課題/今後の展開方向 等</p>	<p>社会福祉法人日本点字図書館 (新宿区高田馬場) 2009年10月 13時半~14時半</p> <p>1. 当該サービスの開始の背景 ○企業 (電機・家電メーカー等が多い) や大学からの依頼、あるいは共用品推進機構から、視覚障害者を対象とした製品の評価などの依頼があり取り組み始めた。概ね10年くらい前からだと思う。 ○依頼件数はここ数年増えてきており、どのように着手すればよいか分からない企業も多い。こうした企業への対応もあり、UD推進室が設置されたのを契機に、それまでの総務から業務を引き継いだ。 ○UD推進室の体制は常勤職員が2名、臨時職員が3名の計5名いて、そのうち1名が視覚障害者である。</p> <p>2. サービス内容について (1) モニター規模 (構成、人数、プロフィール情報等) ○モニターのベースとなっているのは10名の内部の職員と点字教室の生徒7~8名 (週2回通学) である。職員は全盲、生徒は弱視、中途失明の障害者であり、この障害の違いで使用状況を比較できる。性別では女性が多いが、年代は20代から60代まで幅広く、他の属性であれば補完する方法も考慮している。 ○モニターとしての要素を考慮して採用している。細かなプロフィールなどは把握していないが、点字教室の生徒については、教室の講師のアドバイスも参考にしている。 ・話し方 ・代表性、具体性のある評価ができるかなど ○用具関係のメンバーが関わることがある。 (2) モニター募集方法 (一般公募、各種団体等との連携等) ○小規模なモニター調査であれば内部で対応するが、大規模なものでは外部と協働する、あるいは公募することがある。 ○事例では、JIS関係のモニター調査を行うことになり、300名規模の調査を実施したが。点字図書館の広報物で公募したり、名古屋、大阪にいるキーパーソンと連携したケースがある。 (3) 提供サービス (モニター派遣、各種調査、その他) ○実施内容としてはさまざま、 「対象者のリクルート」もあれば「リクルートから報告書のとりまとめ」のフルラインで対応することもある。 ○店舗などのデザイン的なテーマよりは製品の試作品を対象とするモニター調査が多い。製品の例では「家電製品」「エレベータ」「食品のパッケージや包装」などがある。また、アプリケーションの使いやすさの評価も行っている。 (4) 主要顧客とテーマ (業種、規模、テーマ、1回あたり派遣規模)</p>
--	--	--

<p>企業では製菓企業からの委託もある。</p> <p>○テーマとしては店舗デザイン（サインなど）、接客などがある。プロジェクトの具体的なテーマには商品やパンフレット、冊子などの印刷物、インターネットや映像、店舗や施設、特定地域の開発や新しいサービスの開発まで、コンサルティングから実施制作までを含んでいる。</p> <p>○障害者からの声を製品・サービスづくりに活かして行く（既存のものの改善など）。</p> <p>○CSRの範疇ではなく、あくまでもビジネスであり、クライアントのマーケティングに役立てるツールと位置づけている。</p> <p>3. 運用実績について</p> <p>○立ち上げて間もないこともあり、数字的なものは紹介できないが、これまでに手掛けたプロジェクトでは好評である。</p> <p>4. 現在のサービスの改善課題と今後の展開案</p> <p>(1) ビジネス展開上の課題</p> <p>○現在は開設から6ヶ月程度過ぎたばかりで、量的な拡大よりは質的な充実を目指している。モニターの人選についても、構成員のバランスとビジネスとしての戦略から行っている。</p> <p>(2) システム運用上の課題</p> <p>○個人情報の取り扱い・管理に非常に気をつけている。</p> <p>○運用コストの増加</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・専門性の高いモニターであり、謝金はやや高額</li> <li>・翻訳料金など、付加的な費用が発生</li> <li>・メンテナンスやフォローのための費用</li> </ul>	<p>○理想としては、自前のモニターシステムを立ち上げたい。現在の状況だとその都度実施するので、限られた予算で顧客の要望に応じて調整するのに手間がかかる。また謝礼の相場感を把握しきれていないので、これもその都度対応している。仕組みの中で対応できれば効率的で、今以上に多くの要望に対応できると思う。</p> <p>○視覚障害者の団体の協力を得る機会は少ない。その背景には、団体の所属の方の場合、先天的な視覚障害者が多く、点字コミュニケーションが中心。ところが当社に持ち込まれる案件は、WEBを含む、PC関連や通信機器が多く、顧客の要望も、年齢が若く点字を使わない層を対象とするケースが多く。そぐわないケースが多い。</p> <p>○公的機関をはじめとする第三者機関によるモニタリングサービスの仕組みは歓迎する。⇒ 取り組み事業の認知度が向上して、市場が拡大する。</p> <p>⇒ 更にガイドラインや JIS 等の標準化の動きに発展すれば、サービスの質が担保され、(粗悪業者が排除され) 健全な発展が期待できる。</p>	<p>○「対象者のリクルート」のようなケースでは、電機・家電メーカーが独自で行うモニター調査を支援するような役割を担っている。障害者のモニター調査ではコーディネート機能が重要な役割を持っている。</p> <p>○触覚調査が多く、以下のようなさまざまな視覚障害者の視点からアドバイスをしている。幅広い意見が出ることは、「多様性」として捉えてとりまとめに反映している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全盲や弱視</li> <li>・中途・先天的失明・・・中途失明者は単独生活の自立度、生活力のある障害者の視点から生活シーンを捉える</li> </ul> <p>○住宅設備関係のメーカーとは年間契約で、年間一定額の費用でモニター調査を請け負っている。</p> <p>○公共施設のハード面では規格などが決まっている部分が多いので参画することはないが、サインなどのデザイン的な部分で関わることもある。</p> <p>3. 運用実績について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年間稼働実績（売り上げ、件数等、直近/これまでの推移とその理由）</li> </ul> <p>○報告書のとりまとめまでを担う PJT は年間4～5本程度で、デザイン的な評価を行う PJT は月2～3本程度のモニター調査があるので、月に3～4回程度実施している。</p> <p>○電機・家電メーカーの PJT では1時間5千円程度の費用で委託されているが、この中に「個人の謝金、事務費など」を含んでいる。</p> <p>○調査期間は「半月程度～2～3ヶ月」の範囲で行っているが、職員の負荷を考慮すると長時間拘束されるような PJT は行っていない。</p> <p>4. 現在のサービスの改善課題と今後の展開案</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ビジネス展開上の課題、システム運用上の課題、その他の課題、今後の展開方向 等</li> </ul> <p>○モニター調査の件数は徐々に増加しているが、職員の負荷を考えると大きく増やしていくことは考えにくい。</p> <p>○細かな属性に応えることができない場合もあるが、20代の学生、中途失明者のビジネスパーソンなどにも対応している。</p> <p>○ビジネス展開上で難しいのは「個人情報の取り扱い」や「謝礼の水準の設定」などがある。</p>
--	---	---

### 第3章 障害者団体におけるニーズ調査

#### 3. 1 調査目的：

障害者団体におけるモニタリングの実態調査を行うと共に、効果的な情報の入手方法について確認を行う。

#### 3. 2 調査対象機関：

- ①「社会福祉法人 日本盲人会連合」
- ②「社団法人 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会」
- ③「社会福祉法人 全日本手をつなぐ育成会」
- ④「社団法人 日本リウマチ友の会」
- ⑤「特定非営利活動法人 DPI（障害者インターナショナル）日本会議」

#### 3. 3 調査時期：2009年11月～12月

#### 3. 4. 調査結果

##### (1) モニタリング（製品開発など）

○現在、企業から持ち込まれるなど、評価を相談される支援機器の多くは、完成品に近いものである。こうした機器は障害者向けに改良・改善されてはいるが、どちらかといえば作り手の思いが先行し過ぎていて、必ずしも障害者にとって実用的ではない機器が多いようである。

○障害者自身や関連団体が開発の初期段階で相談に応じたり、意見を述べることができたりすれば、障害者にとってより使いやすい製品づくりにつながるものと考えられる。

○同時に、障害者からの声（日常的な使い勝手など）を吸い上げて、各企業に伝達する活動も今後ますます重要になってくる。

##### (2) ファシリテータ

○「ファシリテータ」には、企業の製品開発を促進する活動が期待されている。

○すなわち、企業が「多様な障害の特性」に対応するために、「障害者（あるいは障害の特性）をよく知ることを支援することなどが活動の一つである。

##### (3) 製品情報の入手

###### ①情報の入手媒体

○障害の特性により情報を入手しやすい媒体はさまざまであり、こうした点を考慮した効果的なコミュニケーションが期待される。

○視覚障害者では、「音声」を通じた情報の入手がもっとも適切である。関係団体からの情報発信「音声ガイダンス」、メーカーからの提供「音声カタログ」が有効に活用されている。

○知的障害者では、携帯電話の普及が自律的な意識づけ、活動の契機となっている。情報の受

発信に発展（良好な情報の入手（周囲の人が使用している、企業に尋ねてみる））し、また情報の活用（自分も使ってみる）、情報の交流（皆に知らせる）などにも広がっている。

○聴覚障害者では、文字使用の媒体と合わせて、WEBや口コミが有効な情報媒体である。

## ②情報の入手経路

○視覚障害者の場合、初期情報の入手はテレビやラジオの「音声」あるいは口コミであり、次の段階では「実物・現物」あるいは「接触」という段階に進むことが望まれている。

○知的障害者は1対1の関係が生まれやすい環境での行動（購買や情報入手など）が適しているようである。知的障害者の場合、自身で不満や不備を訴えることが的確に行えない人も多いため、周囲（製品開発におけるコーディネータなど）がいかに察知できるかが重要になる。

○聴覚障害者では、聴覚障害者関係の機器を取り扱う店舗、関係団体などのイベント・催事などを通じて情報を入手している。

## 3. 5 団体別個別結果概要

### (1) 社会福祉法人 日本盲人会連合

#### ①既存のモニタリング調査への参加状況

ICタグ（ものしりトーク）では1ヶ月間の試用期間を経て、製品の使い勝手を調査した。また、SPコード専用読み取り装置（スピーチオ）では会場で試用してもらい評価した。前者については、結果からいろいろ改善が行われている。この二つのケースでは、それぞれ数十人を下部組織である東京都盲人協会の会員で募集した。特に、属性を指摘したりせず、参加できる人を募ったように思う。

そのほか、家電の録音・再生機能に関するモニターなども多いようである。ただし、冒頭にも挙げているが、メーカーの思い込みで製品づくりになっているケースも多い。例えば、「床面の色を読み取る装置を付けた白杖」。開発の着眼点はよいが、実用には向かない。先端のセンサーが脱落してしまう恐れがあるし、普段（戸外）は不要なので2本持つ必要があるとすると、使用されない。

ところで当会では、会員は全国で5万人近くいると思われる（正確な数字は把握していない）が、各都道府県組織がそれぞれに募集活動をしている模様である。当会としても、もっと会員を利用する機会を求めている。把握している会員の属性は「性・年齢、地域、障害の程度（3段階）」。

これまでに経験した中で、ボトムアップ式の製品づくりの例として、下記がある。

- ・市町村組織にあるグループからの要望が出発点
  - ⇒ 地元の生協で検討
  - ⇒ 生協の全国組織で検討
  - ⇒ 新製品のパッケージに採用

#### ②モニタリングへの要望、あるべき姿、参加しやすい要件等

下部組織である都道府県機関主催の福祉大会や福祉機器展示会などに、メーカーももっと参加

するなどしてもらい、接点を増やしていく必要がある。イメージ的には年2～3回程度。最近では、事例研究を通じて製品づくりや改善に取り組んでいる。

(例)

- ・地デジ放送について：会員である視覚障害者からの要望に基づき、家電メーカーや JEITA（電子情報技術産業協会）などに声をかけて実施。

- ・(予定) エレベータ・エスカレータについて：使用されている音声・表示等について  
また、視覚障害者のモニターの場合、サンプルなどが必須であろう。試用期間を経て評価する仕組みが望まれる。

会場調査で「移動に関わる保険」コストがかかるという企業からの意見があるようだが、特に必要ないのではないかと。当会に相談してもらえれば、こうしたアドバイスもできる。

当会でもアンケートを行うが、選択式を多くして、数量的に把握するようにしている。自由回答はまとめるのが大変で、設問は少ない。

また、障害者団体のヨコのつながりも今後構築していきたい点である。例えば、体温計。音の出るもの、表示されるものなどの機能を組み合わせたりして、障害者に広く共有できる機能を備えた製品づくりを望む。

### ③その他（製品化後の情報入手上の課題等）

メーカーや流通事業者を結ぶ情報のルートが機能していない。メーカーからの情報提供は担当部門や開発者、営業社員などから提供されるものの、不定期なものしかない。また、福祉事務所経由で来ることもある。

もっと情報交換できる場づくり（シンポジウム、展示会、日頃の情報交換など）が必要である。メーカーと当会などの組織や障害者自身と近い関係づくりが必要である。

団体側がもっと中心になって情報を流通する活動が必要かもしれない。当事者である視覚障害者が「電車の発車のチャイム」や「券売機」について鉄道会社に要望したケースがあるが、本来であれば電車のメーカー、券売機のメーカーに持ち込むべき案件である。

## (2) 社団法人 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会

### ①既存のモニタリング調査への参加状況

これまでに、年平均、2～3回のペースで団体として参加している。製品の場合、難聴者用電話、補聴援助機器類、無線通信機器及びDVDの字幕映像評価等があった。開発段階としては、試作品・既存製品の試用評価の双方がある。評価のポイントは、映像につく手話・字幕の読みやすさ、わかりやすさ等が多い。一方、対象がサービス等の場合は、愛知万博、サラゴサ万博の日本館のサービス評価（バリアフリーチェック）を実施した。

いずれも調査形式としては、現地調査の他、試作品を一定期間使ったからのアンケートやインタビュー、何人かで集まって実施するグループインタビュー等があった。複数の聴覚障害者が参加しているグループ評価は、互いにコミュニケーションしながら、意見の深まりを共有できたと思う。

## ②モニタリングへの要望、あるべき姿、参加しやすい要件等

手話技能が不十分なのに、聴覚障害者ということで、ろう者と一緒に手話通訳の情報保障を受けた方がいた。説明の理解不十分で、十分な評価、回答ができなかったことがあった。一方で、手話のわかる聴覚障害者向けのモニタリングの場合、聴覚障害を持つ当事者が調査を担当・運営していると、コミュニケーションの安心感があり、とても参加しやすい。ただし手話がわからない人はこの限りではない（音声や文字などの活用が優先）。

このように、対象者によって求められる要件が異なることを、いつも留意してもらいたい。

## ③その他（製品化後の情報入手上の課題等）

文字情報が不得手な聴覚障害者もいて、カタカナ語が苦手な人もいる。そんな場合はわかりやすい文章や、手話などの視覚情報に置き換えが必要である。

回答先や問い合わせ先には、電話や郵便先の他、聴覚障害者にもアクセシブルな FAX 番号・メールアドレスも載せるようにする必要がある。

### （3）社会福祉法人 全日本手をつなぐ育成会

#### ①既存のモニタリング調査への参加状況

アンケートやサンプル評価などが持ち込まれる。アンケートは行政が制度設計、政策面に対する意見を尋ねる内容が多い。サンプル評価は食品関係など。各地域にある団体が独自に活動しているケース（衣料品などのアンケート）もある。

当会についていえば、関係団体からの依頼で、生理ナプキンに関するグループインタビューを東京と山口でモニター調査を実施した。主体は共用品推進機構。調査内容としては、使いやすさ、パッケージなど。また、自動車関係でのモニター調査も行った。シートや乗り心地などの調査項目があった。

こうした機会や場があると、本人の意識が変わるという副産物もある。

## ②モニタリングへの要望、あるべき姿、参加しやすい要件等

商品開発のアンケートにインターネットで回答するケースもあるが、リスクが伴う。できれば消費者庁内に、一元的にモニター調査を担う機関があると安心できる。現在消費者庁内にあるのは「消費被害に関わるセクション」であり、モニター調査を考慮するのであれば、商品開発などとの関わりがあるセクションが必要になるだろう。

## ③その他（製品化後の情報入手上の課題等）

知的障害者では、他の障害に比べて情報格差が大きくなっている。知的障害者は“声を上げる方法が分からない”。例えば、お客さま窓口にお問い合わせようとする場合、「困っている」ことで問い合わせる、「使い勝手が悪い」ことで問い合わせる使い分けが分からない。

たくさんの情報をいかに分かりやすく整理するかが大切になっている。



#### (4) 社団法人 日本リウマチ友の会

##### ①既存のモニタリング調査への参加状況

モニタリング調査への協力実績があり、参加経験（頻度）は、大体月に1～2回ペース（年間10～20回）。これまでのテーマ例としては、「浴槽やトイレ等の住宅設備（大手2社）」「衣料品（東京都産業技術研究所）」「IH キッチンヒーター（共用品推進機構）」「自助具（OT、医師等）」「薬剤包装、（自己）注射器（製薬メーカー）」等がある。その他、学生の論文、医師の学術論文への協力等もある。流通についてはなかなかモニターの機会がない。

調査形式としては、アンケート調査が多いが、住宅設備などのテーマではインタビューのケースもある。1テーマでの調査規模は、最大で5,000人規模のアンケートを実施したことがある。通常は、自助具等の例で10人前後のことが多い。

モニターの募集：全国2万人の会員の中からモニター募集が可能である。ただし、友の会で趣旨や背景の確認を実施し、会の目的と合致すればテーマに応じてコーディネートを行っている。

##### ②モニタリングへの要望、あるべき姿、参加しやすい要件等

ページ数が多くてわかりにくいアンケート調査（ただし、PCでの入力浸透していない。紙媒体のアンケートは、苦勞はするものの、この方法が適していると考えているケースが多い）。

ちなみに当会では、個人への謝礼は実施していない（謝金は会で受ける仕組み）。個人別の謝礼は、有無や金額の多寡で対応が違うケースが出る場合等があり、あまり望ましいと考えていないからである。

社会基盤としてのモニタリングシステムには期待を持つ。特に、製品とテーマが決まれば、それに応じて必要最小限の評価視点、方法等が満たされる仕組み（評価機関任せとしないことで質を担保する等）があればよい。また、これまでの団体活動の知見を生かす意味では、こうした社会基盤には団体との連携は不可欠と思う。

##### ③その他（製品化後の情報入手上の課題等）

当会では、会員向けの情報発信のために、製品情報DBを持っており、これを機関誌等を通じて随時情報提供している。

利用者にとって障壁が高いのは医療保険、介護保険等の制度関連の情報である。改正されることが多く、最新情報を把握しておくことが重要である。

#### (5) 特定非営利活動法人 DPI 日本会議

##### ①既存のモニタリング調査への参加状況

これまでに参加したモニター調査の例では、メーカーのUD製品のプロトタイプデザインの評価するケースが多い。プロトタイプやモックアップを見て、用意されたアンケート用紙に回答している。完成品に対する評価を依頼されることもある。

・製品例：腕時計、車、店舗、電動車いす、家電、事務用品、文房具、エクステリアなど

建物構造的なことでは、店舗、病院などでのUD評価（現地訪問）がある。また、公共施設のアクセスに関する評価のような公的な案件は、団体に頼みやすいものと考えられ、団体としても取り組みやすい。

調査形式についていえば、選択肢形式のアンケートでは十分に障害者のニーズを把握できないと考えており、自由回答形式の方法が望ましい。また、座談会形式のグループディスカッションでは、公平な発言機会や意見の偏りの排除、出席者自身の意見の引き出しなどができるファシリテータの役割が重要になる。そのためには障害者の特性を的確に理解していることが不可欠であると考えられる。

## ②モニタリングへの要望、あるべき姿、参加しやすい要件等

最近では、いろいろな場面や事業で障害者の意見などを求められるケース（例：バリアフリーのリーダー研修）が増えてきているが、障害者のことをよく理解しないで参入しようとする企業も多く、障害者は特性が非常に多岐にわたるので、モニター調査を通じて製品・サービスづくりにきめ細かなアドバイスができることが重要になる。

製品やサービスの開発に当たって、企業が公的な補助（例えば、テクノエイド協会やNEDOなどの補助）を受ける場合、障害者のモニタリングを必須とするといった条件をつけることも考慮してもらいたい（参考：アメリカのリハビリテーション法第508条）。同時に、モニター調査の精度を高める意味で、成功事例、失敗事例の報告を求め、データベース化することも考えられる。コンセプトはよいがチャンネルがなく断念したり、UDを考慮したが一般マーケットに販売したりしたケースなどが失敗事例となっているように思う。

## ③その他

評価する側の障害者には、必須ではないが、評価対象となる製品やサービスに関わる基礎的な知識や関心などを持っていることが望ましい。コーディネートする際にこうした点を考慮してもらおうことで、よりよい評価ができると考えている。

一方で、クライアントには、的確なモニター調査を行うために以下のような点に留意してもらいたい。

- ・ 開発の趣旨の確認
- ・ マーケットやターゲットの明確化
- ・ 販売チャンネルの確認

管理・運営上でもっとも注意が必要なのは、「個人情報」の取り扱いである。どのように登録や管理するかがポイントになる。こうした点に加え、評価の公正性を担保する点からは、NPOによる管理・運営が適しているのではないかと考える。

## 4 調査研究の成果（まとめ）

### 4. 1 アクセシブルデザイン（AD）モニタリング支援システムの概要

今まで行われてきていたモニタリングでは、企業が個別のルートで個別の障害者団体等に被験者の募集を依頼し実施、結果も公的に構築されることがなかったため、重複したモニタリングが実施されてきたのが実態である。アクセシブルデザインのモニタリングシステムを作ることによって、製品・機械システム・標準化等のアクセシブルデザイン化をどうしてよいかわからなかった企業等が、システムとしてモニタリングを利用できることによって、アクセシブルデザイン化された製品・機械システムがスムーズに創出される。よって、障害のある人の社会参加が、よりスムーズに行えることになる。

そこで、各種調査研究と検討委員会での討議の成果として「アクセシブルデザイン（AD）モニタリング支援システムの概要」を、その果たすべき機能等を中心に、以下のようにとりまとめた。

### 4. 2 ADモニタリング支援システム（以下・支援システム）の対象範囲

- ・企業等が開発し、高齢者・障害者が使うことを想定するすべての製品・サービスを対象とする。
- ・製品の対象は主に「アクセシブルデザイン製品・（AD製品・共用品）・サービス・システム」とするが、障害者専用福祉用具にも応用可能である。
- ・対象製品・サービスの想定利用者は「高齢者・障害者」とするが、アクセシブルデザイン製品は、障害のない人も利用者として想定している。
- ・支援システムの利用者は、企業、業界団体、自治体、行政、及び関係機関とする。

### 4. 3 基本機能

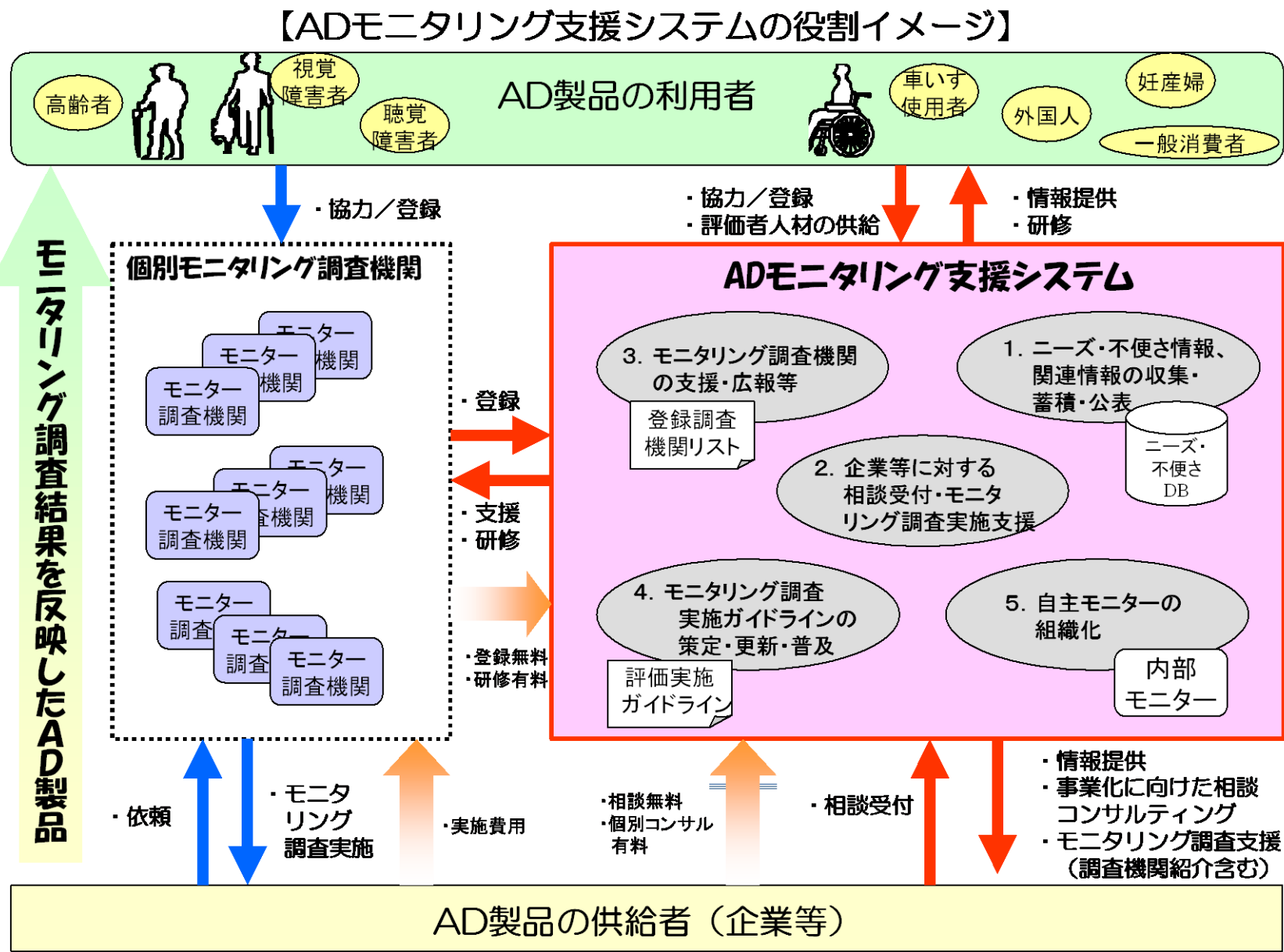
#### 4. 3. 1 イメージ図

ADモニタリング支援システムは、相談機能や個別のモニタリング調査実施機関への支援を通じて、モニタリング調査結果を踏まえたAD製品・サービスが、利用者の手に渡り、普及していくことを目指すものとする。

具体的には、下記の機能を、「AD製品の利用者」、「AD製品の供給者」及び「モニタリング調査機関」に対して提供する。

- （1）（高齢者・障害者の）ニーズ・不便さ情報及び、関連情報（制度、技術、既存製品等）の収集・蓄積（更新）・公表
- （2）AD製品の供給者である企業等に対する相談受付・モニタリング調査実施支援
- （3）モニタリング調査機関の支援・広報等
- （4）モニタリング調査実施ガイドラインの策定・更新・普及
- （5）自主モニターの組織化

図表 4-1 ADモニタリング支援システムの役割イメージ



4. 3. 2 (高齢者・障害者の) ニーズ・不便さ情報、関連情報 (制度、技術、既存製品等) の収集・蓄積 (更新)・公表

下記の (1) ~ (3) の各種関連情報を収集・蓄積 (更新) し、高齢者・障害者のニーズ・不便さに関する産業界での認知度を高め、AD製品化・サービス化を支援する。

(1) 高齢者・障害者のニーズ・不便さ情報の収集・蓄積 (更新)・公表

①収集

高齢者・障害者・(個人/団体) による、生活場面/製品別の不便さ情報を収集する。

- i) 障害者団体をはじめ、関連団体が実施する先行調査結果の収集
- ii) 障害別又は生活場面/製品・サービス別のニーズ・不便さ調査の実施
- iii) 生活上の不便さをテーマとする情報登録掲示板の設置 等

②蓄積 (更新)

収集した情報を「ニーズ・不便さ」データベース (DB) として蓄積、更新する。

- i) 収集情報の登録
  - ・定期調査結果の情報登録と更新
  - ・障害者団体等の関連団体による、先行システムとの連携による情報登録と更新
  - ・必要に応じて基礎調査項目のフォーマット化 等
- ii) 情報区分の例

利用者の立場		生活場面等
<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者</li> <li>・視覚障害 (全盲/弱視)</li> <li>・聴覚障害 (ろう/難聴)</li> <li>・盲ろう (視覚障害ベース/聴覚障害ベース)</li> <li>・肢体不自由 (上肢/下肢/上肢・下肢)</li> <li>・知的障害</li> <li>・精神障害</li> <li>・認知障害</li> <li>・発達障害</li> <li>・学習障害</li> <li>・アレルギー</li> <li>・その他の障害/上記の複合障害</li> </ul>	×	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活・行動場面 (食事、移動、職場・・・)</li> <li>・個別商品</li> <li>・設備・機器</li> <li>・サービス 等</li> </ul>

③公表

「ニーズ・不便さ」DBに基づき、企業、団体、利用者等に対して情報提供を実施する

- i) ニーズ・不便さ情報の発信に関わるイベント (不便さの体感等) での公表
- ii) WEBによる公表

- iii) 行政、各種団体等を通じた情報提供
- iv) 機関誌等での公表 等

## (2) 関連情報の収集・蓄積（更新）・公表

### ①収集

国内外の行政、関連団体等から、下記の分野をはじめとする関連情報を収集する。

※情報項目の視点

- i) 制度、ii) 政策、iii) 規格、iv) 技術、v) 製品、vi) サービス
- vii) その他（例：事故、苦情等の改善につながる情報）

### ②蓄積（更新）

①で収集した各種の関連情報を蓄積（更新）する

#### i) 収集情報の登録と更新

- ・行政、障害者団体等の関連団体による先行システムとの連携による情報更新
- ・上記を含む情報発信元との連携による情報更新

#### ii) 情報項目の例

項目	(例)
i) 制度情報 ii) 政策情報	・障害者権利条約 ・バリアフリー新法及び関連ガイドライン *公共施設、*交通機関、公園、等
iii) 規格情報	・ISO/IECガイド71 ・ISO/TR22441 ・日本工業規格（JIS）高齢者・障害者配慮設計指針 ・海外関連規格 ・国内関連業界規格
iv) 技術情報	・人間工学、感覚・身体特性情報 等
v) 製品情報 vi) サービス情報	・各種業界団体、流通業等と連携した分野別製品情報リスト ・ニーズ・不便さDBと連動した情報リスト 等
vii) その他	・最終製品についての事故や苦情に関する、改善につながる情報（NITE、消費者センター等と連携して収集）

なお、各情報はADに関する箇所に解説を加えて提供する。

### ③公表

②で蓄積した関連情報を、主に企業、団体、利用者等に対して提供する。

#### i) 関係者を集めたテーマ別のイベントの開催

（研究発表・シンポジウム、製品展示会 等）

#### ii) 会員制の機関誌等の発行

- iii) 行政、各種団体等を通じた情報提供
- iv) WEBによる公表 等

#### 4. 3. 3 AD製品の供給者である企業等に対する相談受付・モニタリング調査実施支援

企業等への個別相談機能として、下記のような支援を実施する。

##### (1) 事業モデル相談・受付

###### ①各種情報の提供

相談内容に応じて、適切なものを選んで情報を提供する。

- i) ニーズ・不便さ情報をはじめとする(※4. 3. 2 (1)) 基本情報
- ii) 開発助成、ニーズ・シーズのマッチング等に関する情報  
(NEDO、テクノエイド協会、各種団体等の紹介などを含む)。

###### ②業務展開における各種の課題への相談・コンサルティング

相談内容に応じて、(製品開発のみならず) 事業化に向けた全般的な相談・コンサルティング機能を提供する。

特にAD製品の場合、「技術先行」「思い先行」で開発を進めてしまい、事業計画全体の緻密化が課題となっているケースが多いことを受け、下記のような観点からの相談・コンサルティング機能を充実させる。

- i) 方針策定(理念・ビジョンの策定、ビジョンの具体化・可視化等) 支援
- ii) 開発プロセスの改善支援
  - ・開発ガイドラインづくり支援
  - ・モニタリング調査支援(※4. 3. 3 (2) 参照)
- iii) マーケティングの仕組みづくり支援
  - ・ニーズ情報の再確認、流通チャネルづくり/販売促進の計画・実行支援 等
- iv) その他(主に大きな組織を対象)
  - ・推進組織作り支援(非公式組織(勉強会等)～公式組織への展開等)
  - ・社内普及啓発支援(キー組織/キーパーソンの明確化、情報提供、広報支援)

###### ③開発の基本とモニタリングの重要性に関する啓発

開発基本ステップの理解及びその中のモニタリングの重要性・位置づけに関する情報提供・普及啓発を目的とした、定期的な研究会、セミナー等を企画・運営する。

##### (2) モニタリング調査実施支援

###### ①調査機関/コーディネータの紹介

登録されたモニター調査機関(※4. 5. 3参照)を、相談の趣旨に即して紹介する。

## ②調査実施計画雛型（案）の提示

内部で実施する場合を想定し、「ADモニタリング調査実施ガイドライン（※「4. 3. 5」参照）に基づき、調査実施方法に関する情報を提供する。

## ③モニター派遣

支援システムのモニターネットワーク（※「4. 3. 6」参照）による各種モニターの派遣を通じた、調査実施を支援する。

## (3) 最終製品をAD製品として確認し、DB等に掲載

本システムを活用してモニタリング調査を実施し、開発・製造された製品に対してその事実を公表し、高齢者や障害者への配慮がなされた製品であることを示す。具体的には、AD製品（共用品）データベース等への掲載を行う仕組みを構築する。その際、既存の業界団体等が独自に実施している認証制度等とも、連携をとりながら進める。

## 4. 3. 4 モニタリング調査機関の支援・広報等

モニタリング調査をより広く、一定の質を保ちながら普及させるために、既存のAD関連のモニタリング調査機関を支援する

### (1) モニタリング調査実施機関の登録・育成

#### ① 登録

共通登録フォームに、機関別又はモニター調査実施者（評価者別）に記入登録を実施してもらう。

#### ② 支援

登録機関向け、モニター調査実施者（評価者）向けに、情報共有化の為の研修を実施する。※講師は、有識者、技術者、利用者等を想定、下記はプログラム（例）

分野	項目	内容
基礎知識	高齢者・障害者のニーズ	・生活上のニーズ・不便さ ・高齢者・障害者とのコミュニケーションのとり方の基本 ・高齢者・障害者が、製品の探索から入手までに直面する課題 等
	企画・コンセプト開発の基本	・製品／サービスの分野別の想定顧客の発見力 ・利用者の心理 ・販売先情報 等
	研究開発・製造	・製造方法の基礎 ・生産・量産技術 等



	流通・販売	<ul style="list-style-type: none"> <li>・販売方法と流通チャネルのポイント</li> <li>・販売促進上のポイント 等</li> </ul>
	使用後の評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・商品評価の実施方法 等</li> </ul>
	関連制度の理解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者保護</li> <li>・製造規格</li> <li>・各種製造者支援の仕組み 等</li> </ul>
基礎技術	その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・モニター調査実施スキル <ul style="list-style-type: none"> <li>－調査手法の特性に応じた選択</li> <li>－調査実施スキル (グループインタビュー、アンケート、ヒアリング等)</li> <li>－仮説構築と検証技術</li> <li>－コミュニケーション力 等</li> </ul> </li> </ul>

## (2) モニタリング調査実施機関の広報

### ①相談受付時の登録機関を紹介

企業からの相談を受け付けた際、相談内容に応じて、対応可能な調査実施（受託）機関を、登録機関の中から紹介する。

### ②登録機関リストの公表を実施する。

登録機関リストを、一定の情報フォーマットに基づいて公表する。

## (3) モニタリング調査の実施支援・品質担保

支援システムの紹介で実施する場合について、下記の要件等を設定し、遵守してもらうよう運用する。

### ①モニター調査機関の実施体制

- ・モニター調査実施者（評価者）の体制要件の設定  
(※例えば立場別に、「利用者〇名、関連専門職〇名」等)
- ・モニター調査実施者（評価者）の資格要件の設定  
(※例えば(1)②の研修受講等)

### ②モニタリング調査対象者への配慮（倫理規定の策定と運用）

調査対象者に対して、一般的な個人情報保護規定の遵守はもちろん、更に協力いただく上での手続きとして「調査実施計画」「説明書」「同意書」の3点を準備し、これらを開示し、同意を得た上で実施するよう指導する。

### ③ガイドラインの活用（「4. 3. 5」参照）

調査の実施にあたっては、支援システムが提供する調査実施ガイドラインを参考にしてもらうよう推奨する。またガイドラインに示された要件を満たす報告ができた調査実施機関に対しては、何らかのインセンティブを付与する。

## 4. 3. 5 モニタリング調査実施ガイドラインの策定・更新・普及

製品供給者が自らモニタリング調査を実施する場合や、モニター調査機関が支援システムの紹介を受けて実施する場合等に、標準的な実施手法をガイドラインとして提供する。

### （1）ガイドラインの策定

AD製品の供給者である企業等やモニタリング調査実施機関が、実際に調査を実施する際の方法に関するガイドラインを策定する。

#### ●ガイドライン項目イメージ（一部に内容イメージ含む）

#### ①実施主体に対する事前ヒアリング

- i) 趣旨・目的、予算の確認
- ii) 想定被験者、調査方法等の確認

#### ②適切な対象者の抽出

##### i) 想定対象者の明確化

JISZ8071 で整理されている「感覚能力」「身体能力」「認知能力」「アレルギー」の視点と能力レベルの分類等を参考に、対象者に求められる要件を明らかにする。

##### ii) コーディネート方法

対象者を、（登録モニター等を通じて）自前で確保できない場合には、外部各種資源の協力を得ることが必要となる。

高齢者や障害者の各種関連団体の多くは、モニタリング調査への協力を通じて、使いやすい製品が社会に出ることにより自らの生活も便利になると共に、社会参加の機会が広がるという観点から、積極的に協力している機関が多い。したがって内部でコーディネートを実施する場合には、こうした機関の協力を得て、モニタリング調査対象者を募集する有力候補とする。

また調査の実施機関がコーディネート機能を持っている場合もあるので、調査機関に相談することも考えられる。

### ③調査の設計、実施、報告

#### i) 目的、仮説の明確化

モニタリング調査で明らかにする事項、検証すべき仮説を明確にする。特に仮説の設定に

当たっては、利用プロセス（例：製品・サービスの利用、及びその準備、片付け、保守等）に着目し、高齢者や障害者が行う代表的な利用課題や利用方法を設定し、この視点から仮説設定と調査を通じた検証を実施する。

利用課題を検討設定する視点としては、各種の不便さデータベース等を活用し、個別の製品や場面別の具体的な不便さの解決を目指したものを想定する。

ii) 調査規模の設定（被験者数、回数等）

高齢者及び障害者は、機能低下又は障害の内容及び程度、並びに製品使用の経験及び知識に関する個人差が大きく一般化しにくいので、参加者は利用者層を代表するできるだけ多くの人数が望ましい。

iii) 調査の形式・方法の設定

利用者及び製品の特性はもちろん、各種調査の得失を踏まえた調査手法を選択し、実施する（調査種別の特徴一覧）。

なお、調査は通常開発最終段階で実施されることも多いが、アクセシビリティを確保・向上するためには製品の企画・設計段階から調査を取り入れ、可能な限り、利用に至るまで製品のライフサイクル全体で複数回取り組むことが重要である。

iv) 調査場所、スケジュール及び調査実施環境の設定

※利用者の立場別の配慮点について

v) 調査実施時費用の設定

※必要経費、謝礼等について

vi) 調査報告の形式

※報告要素と報告書フォーム等について

vii) 被験者へのフィードバック

※報告、謝礼等のあり方について

④モニタリング調査の実施成果の活用について

モニタリング調査の結果を読み解き、よりよい製品を生み出すための貴重な情報として活用するのは、調査を依頼する側の企業の責務である。もちろん導き出される結果を、具体的な製品・サービスの開発にどのように反映させるかは、最終的に調査の依頼主の判断に委ねられるが、元々目的や仮説があいまいな調査や、結論は細部まで決定しており、ただ社会的な免罪符のために行うような調査は、成果のある調査とはいえず、実施されるべきではない。

(2) ガイドラインの更新と普及

ガイドラインは実際の使用事例の蓄積に応じて、より使いやすいものとするために、定期的に更新し、公表する。

#### 4. 3. 6 自主モニターの組織化

既存のモニタリング実施機関では対応できない案件にもできるだけ対応できるよう、独自にモニターネットワークをADモニタリング支援システム側で組織化し、モニタリング調査を実施する。

##### (1) モニターの登録によるネットワーク化

登録形式としては、下記の2種類を想定する。

- ①障害者団体をはじめ、利用者の立場別の団体単位で登録
- ②障害者団体とは別に、利用者個別で登録

※既存会員の紹介等、ある程度クローズドな仕組みとして、「営利目的会員（特定の製品のみ高評価／低評価をつける等）」や「なりすまし（虚偽のプロフィールを申告）」を排除する。

##### (2) モニターの維持

- ①参加を継続してもらいながら、質を維持する仕組みを導入する。

<例>

- 利用登録無料+案件に応じた謝礼+登録機関や協力回数に応じた特典等
- 会員向け情報提供、会員間の情報交流促進
- 初回登録時及び年に一度、詳細なプロフィールの最新情報の提供
- 年間の同種テーマへの回答制限 等

- ②個人情報管理を徹底する。

情報セキュリティポリシーの設定と運用はもちろんのこと、仮に協力機関のネットワーク化とは別に、独自にモニター個人の登録を実施・運用する場合には、堅牢な情報管理が可能になる、ハード環境を整備する。

##### (3) モニターの育成

ニーズを確実に伝え、代表性のある意見を伝えられるモニターを育成する。

またシステムとして登録しているモニターに限らず、優れたモニターになろうとする、あるいは経験はないがモニターに興味があるすべての人に向け、例えば

- ・モニタリングを活用して成功（又は失敗）したマーケティング事例紹介
- ・自分とは異なる立場の不便さに関する理解を促進する交流会の開催
- ・作り手である開発者やデザイナーの立場を知るために、開発現場への見学会の開催

等の多様な取り組みで、モニター参加の裾野を広げる。

一方で上級者には「マスター・モニター（仮称）」資格をシステムとして認定（無料）する仕組みを作るなど、ニーズの代弁者としてのモニターの地位向上を通じた、モニタリングの一層の普及を目指す。

#### 4. 4 支援システムの構築に向けた、初年度の取り組みイメージ

【図表 4-2 初年度取り組み計画（案）】

基本機能	実施事項（案）	主たる協力団体（候補）
1. ニーズ・不便さ情報、関連情報の収集・蓄積・公表	既存の仕組みを活用する形で整備	共用品推進機構 等
2. 企業等に対する相談受付・モニタリング調査実施支援	既存のモニタリング調査機関と個別企業（団体）の協力を得て、具体的な個別製品（分野）におけるモニタリング調査の試行実施。	調査機関： NTTクラリティ 供給者： 家電製品協会
3. モニタリング調査機関の支援・広報等	2. における試行を実施する際、調査機関を募集すると共に、登録推進のための要件を調査	NTTクラリティ 共用品推進機構
4. モニタリング調査実施ガイドラインの策定・更新・普及	既存のガイドラインをベースに、2. の試行実施を踏まえて、研究開発を実施。	共用品推進機構
5. 自主モニターの組織化	2. の試行事業を充実させるため、障害者団体の協力を得て障害分野別のネットワークづくりに着手する。	各種障害者団体、 共用品推進機構 等

【図表 4-3 三年後の達成イメージ】

基本機能	達成イメージ
1. ニーズ・不便さ情報、関連情報の収集・蓄積・公表	基盤となる中核DBと、その詳細版として業界団体別DBが位置づけられる、体系が整備される
2. 企業等に対する相談受付・モニタリング調査実施支援	支援システム内に相談受付・モニタリング実施を担う、常駐の研究者・コンサルタントによるサービスが開始され、年間50件の依頼を、調査機関に紹介し、実施情報を蓄積
3. モニタリング調査機関の支援・広報等	登録モニタリング調査機関が10社以上。
4. モニタリング調査実施ガイドラインの策定・更新・普及	モニタリング実施ガイドラインを活用して開発されたヒット商品が登場
5. 自主モニターの組織化	主要な高齢者・障害者団体すべてがモニター協力団体として、ネットワーク化

#### 4. 5 基本機能に関する資料・解説編

##### 4. 5. 1 高齢者・障害者のニーズ・不便さ情報、関連情報（制度、技術、既存製品等）の収集・蓄積（更新）・公表

###### （1）高齢者・障害者のニーズ・不便さ情報について

現在いくつかの関連団体で、障害者の不便さに関する情報が蓄積・公表されている。以下では、そのいくつかの概要について紹介する。

###### ①共用品推進機構：「不便さ調査データベース」

<[http://kyoyohin.org/02\\_syougai/0201\\_fubensadb.php](http://kyoyohin.org/02_syougai/0201_fubensadb.php)>

同機構では、障害者をはじめ、さまざまな立場の日常生活上の不便さに関する調査を実施してきており、その結果を蓄積し「不便さ調査データベース」として公開している。本データベースでは、下記の視点から、障害者等の日常生活場面や、具体的な商品分類別のニーズがまとめられており、新規商品開発を進める上でのヒントや要件を提供している。

具体的には、「商品」「施設設備」「生活場面」のそれぞれのジャンルにおける、多様な主体（「視覚障害者」「弱視者」「聴覚障害者」「妊産婦」「高齢者」「肢体不自由者（車いす以外）」「車いす使用者」「知的障害者」「子供」「外国人」）からみた不便さの内容を、機能別（情報/判断、移動/アクセス、識別/認知、コミュニケーション/支援、安全/危険、操作/取扱、機能全体等）に整理している。

【図表 4-4 分類体系を使った不便さ情報の例】

分類 1	分類 2	分類 3	障害	機能	不便さ	想定される 同じ不便さを 持つ立場
商品	電気製品	携帯電話	高齢者	操作/取 扱い	ボタンを押したことが確 実にわからないと不安	視覚障害者 知的障害者
施設 設備	ホテル/ 旅館	浴室/洗 面所/更 衣室	車いす 使用者	安全/危 険	ホテルのシャワーの水洗 位置が高く、滑って危な かった	子ども 妊産婦 高齢者
生活 場面	応対/交 際	配達物の 受取	視覚障 害者	識別/認 知	重要書類か否かの区別が できない	知的障害者 外国人
商品	ガス・石 油機器	ストーブ	聴覚 障害者	識別/認 知	異常音が聞こえない/ 聞き取れない/聞いて も意味がわからない	高齢者 外国人 知的障害者

★不便さ調査データベースにおける分類ジャンル

【図表 4-5 商品】

分類 2	分類 3
商品全体	————
台所用品	台所用洗剤、鍋/フライパン、ほか
食器	————
日用雑貨	刃物、化粧品、体重計、ゴミ箱、箒モップ、消化器、履物、洗剤/仕上剤、ほか
住居用品	風呂、寝具、カーペット、シャワー、温水便座、鏡、蛇口、ほか
保健衛生用品	薬、歯ブラシ、コンタクトレンズ、体温計、ほか
電気製品	照明器具、インターホン、ラジオ、電話機、ビデオ、テレビ、スピーカー、ファックス、カセットデッキ/MD/CDプレーヤー、時計（目覚まし/タイマー）、電子レンジ、エアコン、パソコン/ワープロ、電動式大工道具、補聴器、扇風機/換気扇、トースター、洗濯機、携帯電話、コンポーネントステレオ、リモコン、ラジカセ、電気炊飯器、アイロン、電卓、オープンレンジ、ポット/電子ポット、加湿器/除湿機、こたつ、コンセント、ドライヤー、食器洗乾燥機、冷蔵庫、電磁調理器、掃除機、乾燥機、お知らせランプ、スイッチ、ほか
ガス・石油機器	ガス炊飯器、ストーブ、ガス湯沸器、ガスコンロ、ガスレンジ、オープンレンジ、風呂、ガス栓、ほか
家具	ドア、ベッド、引き戸、洗面台、調理台、収納棚、ほか
ベビー子供用品	玩具、ベビーバス、ベビーカー、ほか
文房具	OA機器
レジャー用品	————
その他の商品	プリペイドカード、書籍、計測/計量機器、カード類/切手、筆談用メモボード、食品/食品容器、車いす

【図表 4-6 施設設備】

分類 2	分類 3
施設設備全体	————
銀行/郵便局/電話局	道路から入口までの通路、出入口、ホール、カウンター/案内所、ATM/CD、ベンチ/水飲み、トイレ/化粧室、階段、案内/誘導表示/放送、公衆電話/公衆FAX、緊急時の設備（警報/避難口灯等）、係員/店員の対応/サービス、不特定な設備/事象 等
役所/地区センター/公民館	歩道、道路から入口までの通路、排水溝/誘導ブロック、出入口、ホール/ロビー、カウンター/案内所、自販機/券売機、ベンチ/水飲み、トイレ/化粧室、廊下/通路、階段/スロープ、エレベータ/エスカレータ、案内/誘導表示/放送、洗面所、舞台/座席/講堂、公衆電話/公衆FAX、緊急時の設備（警報/避難口灯等）、係員の対応/サービス、不特定な設備/事象 等

【図表 4-6 施設設備（つづき）】

分類 2	分類 3
百貨店/スーパー/小売店	広場、出入口、ホール、カウンター/案内所、ベンチ/水飲み、トイレ/化粧室、廊下/通路、階段、エレベータ/エスカレータ、案内/誘導表示/放送、洗面所、娯楽施設、公衆電話/公衆FAX、緊急時の設備（警報/避難口灯等）、係員/店員の対応/サービス、売り場/レジ、不特定な設備/事象 等
病院/診療所/保健所	広場、道路から入口までの通路、排水溝/誘導ブロック、出入口、ホール/ロビー、カウンター/案内所/受付、自販機、待合室/ベンチ/水飲み、トイレ/化粧室、売店/食堂/薬局、廊下/通路、階段/スロープ、エレベータ/エスカレータ、案内/誘導表示/放送、病室/処置室、公衆電話/公衆FAX、緊急時の設備（警報/避難口灯等）、係員の対応/サービス、不特定な設備/事象 等
美術館/博物館	広場/コンコース、歩道、道路から入口までの通路、排水溝/誘導ブロック、出入口、ホール/ロビー、カウンター/案内所、ベンチ/水飲み、トイレ/化粧室、売店/食堂、廊下/通路、階段、スロープ、エレベータ/エスカレータ、案内/誘導表示/放送、公衆電話/公衆FAX、緊急時の設備（警報/避難口灯等）、係員の対応/サービス、不特定な設備/事象 等
図書館/学校	広場、歩道、道路から入口までの通路、排水溝/誘導ブロック、出入口、ホール/ロビー、カウンター/案内所、ベンチ/水飲み、トイレ/化粧室、廊下/通路、階段、スロープ、エレベータ/エスカレータ、案内/誘導表示/放送、座席/講堂/教室、公衆電話/公衆FAX、緊急時の設備（警報/避難口灯等）、係員の対応/サービス、不特定な設備/事象 等
スポーツ施設	出入口、ホール/ロビー、カウンター/案内所/クロック、自販機/券売機、待合室/ベンチ/水飲み、トイレ/化粧室、売店/食堂、廊下/通路、階段、スロープ、エレベータ/エスカレータ、案内/誘導表示/放送、シャワー室/更衣室、処置室、運動/関連施設、舞台/座席/講堂/教室、公衆電話/公衆FAX、緊急時の設備（警報/避難口灯等）、係員の対応/サービス、不特定な設備/事象 等
公園/遊園地	広場/コンコース、歩道、道路から入口までの通路、排水溝/誘導ブロック、カウンター/案内所、自販機/券売機、ベンチ/水飲み、トイレ/化粧室、売店/食堂、階段、スロープ、エレベータ/エスカレータ、案内/誘導表示/放送、運動/娯楽施設、公衆電話/公衆FAX、緊急時の設備（警報/避難口灯等）、係員の対応/サービス、不特定な設備/事象 等



【図表 4-6 施設設備 (つづき)】

分類 2	分類 3
駅/電車	広場/コンコース、道路から入口までの通路、排水溝/誘導ブロック、出入口、ホール/ロビー、カウンター/案内所、自販機/券売機/精算機/改札口、待合室/ベンチ/水飲み、トイレ/化粧室、売店/食堂、廊下/通路、階段、スロープ、エレベータ/エスカレータ、案内/誘導表示/放送、ホーム/乗降場/乗降、座席/車内、公衆電話/公衆FAX、緊急時の設備(警報/避難口灯等)、係員の対応/サービス、不特定な設備/事象 等
バス停/バス	広場/コンコース、排水溝/誘導ブロック、自販機/券売機、案内/誘導表示/放送、ホーム/乗降場/乗降、座席/車内、係員の対応/サービス、不特定な設備/事象 等
自動車/駐車場/ I C	広場、歩道/横断歩道/信号機、道路から入口までの通路、排水溝/誘導ブロック、自販機/券売機、ベンチ/水飲み、トイレ/化粧室、売店/食堂、階段、スロープ、エレベータ/エスカレータ、案内/誘導表示/放送、乗降場/駐車スペース、公衆電話/公衆FAX、緊急時の設備(警報/避難口灯等)、係員/店員の対応/サービス、不特定な設備/事象 等
空港/航空機	歩道/横断歩道/信号機、道路から入口までの通路、排水溝/誘導ブロック、出入口、ホール/ロビー、カウンター/案内所、自販機/券売機/搭乗口/ATM、待合室/ベンチ/水飲み、トイレ/化粧室、売店/食堂/薬局、廊下/通路、階段、スロープ、エレベータ/エスカレータ、案内/誘導表示/放送、ボーディングブリッジ、乗降場、客室/処置室、公衆電話/公衆FAX、緊急時の設備(警報/避難口灯等)、係員の対応/サービス、不特定な設備/事象 等
港/船舶	広場/コンコース、出入口、カウンター/案内所/クロック、待合室/ベンチ/水飲み、トイレ/化粧室、売店/食堂、廊下/通路、階段、スロープ、エレベータ/エスカレータ、案内/誘導表示/放送、乗降場、浴室/洗面所/更衣室、客室/病室/処置室、運動/娯楽施設、客席/舞台/座席/講堂、公衆電話/公衆FAX、緊急時の設備(警報/避難口灯等)、係員の対応/サービス、不特定な設備/事象 等
道路	車道/信号機/交差点/踏切、歩道/横断歩道/信号機/放送、排水溝/誘導ブロック、スロープ、案内/誘導表示、橋/跨線橋、高速道路、不特定な設備/事象 等
ホテル/旅館	広場、道路から入口までの通路、出入口、ホール/ロビー、カウンター/案内所/クロック、自販機/券売機/ATM、待合室/ベンチ/水飲み、トイレ/化粧室、売店/食堂/薬局、廊下/通路、階段、スロープ、エレベータ/エスカレータ、案内/誘導表示/放送、浴室/洗面所/更衣室、客室/処置室、運動/娯楽施設、客席/舞台/座席/講堂、公衆電話/公衆FAX、緊急時の設備(警報/避難口灯等)、係員の対応/サービス、不特定な設備/事象 等

【図表 4-6 施設設備 (つづき)】

分類 2	分類 3
警察/消防署/救急車	出入口、カウンター/案内所、ベンチ/水飲み、廊下/通路、階段、スロープ、エレベータ/エスカレータ、案内/誘導表示/放送、緊急時の設備 (警報/避難口灯等)、係員の対応/サービス、不特定な設備/事象 等
その他の施設/設備	出入口、ホール/ロビー、カウンター/案内所/クローク、自販機/券売機/改札口/A TM、待合室/ベンチ/水飲み、トイレ/化粧室、売店/食堂/薬局、廊下/通路、階段/段差、スロープ、エレベータ/エスカレータ、案内/誘導表示/放送、橋/跨線橋、ホーム/乗降場、浴室/洗面所/更衣室、客室/病室/処置室、運動/娯楽施設、客席/舞台/座席/講堂、公衆電話/公衆 FAX、緊急時の設備 (警報/避難口灯等)、係員の対応/サービス、不特定な設備/事象 等

【図表 4-7 生活場面】

分類 2	分類 3
行動場面全体	
家事	調理配膳、掃除/収納/保守、洗濯/干し物、家事管理/買い物、育児
応対/交際	冠婚葬祭、来訪者の対応、配達物の受取、近隣との付き合い、会話/通信
生活習慣	起きる、洗面/身づくろい、用便、食事、入浴/脱衣/着衣、休息/団欒、治療/療養
職業上の活動	通勤/乗り物、業務/作業、用便、運転、移動、休息
自己充足/実現	娯楽/趣味、学習/認知、体育/運動/美容、買い物/外食、散歩/訪問/旅行、社会/文化活動、運転/免許
その他の行動/場面	災害、急病、匂いが気になる、社会的ケア/サービス、緊急/危険/不安
移動/動作	階段/段差、床、居間、玄関、廊下/通路、しゃがむ、かがむ、伸び上る、持ち運ぶ、室内の移動、屋外の移動

②交通エコロジー・モビリティ財団：「公共交通機関不便さデータベース」

<[http://www.ecomo.or.jp/barrier\\_free/fubensa/index.html](http://www.ecomo.or.jp/barrier_free/fubensa/index.html)>

同財団では、平成 5 年 10 月から平成 18 年 3 月までに各関係機関で実施された、高齢者や障害者等の駅、公共交通機関の利用状況についてまとめた調査報告書の内容を整理し、駅や交通機関 (鉄道・バス) の利用者が実際に感じている不便さや便利さ等の意見を抽出し、データベース化している。

このデータベースでは、利用者の属性、場所 (大分類・小分類)、意見の対象、の大きく三つの視点から整理されており、それぞれの組み合わせを指定することで、具体的な不便さを抽出できるような構成となっている。

【図表 4-8 内容 (例)】

分類	立場	場所	対象	不便さの内容
鉄道	視覚障害者	改札口	自動改札機	無人自動改札は出入方向を間違えると切符が入らず困惑することがある
バス	知的障害者	車両	サービス	バスは、降車ボタンを押さないと停留所に停まってもらえないので乗り過ごすことがある。停留所のアナウンスが聞こえず押せない。降りるボタンを押すタイミングをつかむことも難しい

★「公共交通機関不便さデータベース」における不便さの整理視点

【図表 4-9 鉄道】

視点	項目
利用者の属性	視覚障害、聴覚障害、言語障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、発達障害、精神障害、重複障害、高齢者、妊産婦、難病、全体
場所 (小分類)	駅出入口、コンコース・待合所、乗車券販売所等・改札口、通路 (連絡通路)、階段、階段昇降機、エスカレータ、昇降機 (エレベータ)、トイレ、プラットホーム・車両、車内、車両、全体、など
意見の対象	視覚表示 (案内)、案内 (表示)、連絡案内 (表示)、音響音声案内、視覚障害者用誘導ブロック・警告ブロック、可変式情報表示装置・電光掲示板、触知案内板、点字案内 (表示)・音響音声案内、設備、自動改札機、精算機、ベンチ・椅子・座席、照明、電話・ファックス、手すり (吊革・握り棒含む)、段差・隙間等、構造、制度・規格、マナー・認識、サービス、その他、ラッシュ時、移動時、緊急時、乗降時、など

【図表 4-10 バス】

視点	項目
利用者の属性	視覚障害、聴覚障害、言語障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、発達障害、精神障害、重複障害、高齢者、妊産婦、難病、全体
場所 (小分類)	ターミナル、発着場所・停留所 (周辺を含む)、車両、全体
意見の対象	視覚表示 (案内)、案内 (表示)、音響音声案内、視覚障害者誘導用ブロック・警告ブロック、点字案内 (表示)、設備・構造、ベンチ・椅子・座席、手すり (吊革・握り棒を含む)、ステップ・スロープ・リフト、段差・隙間、制度・規格、マナー・認識、サービス、事業者、その他、乗降時 (運賃支払時を含む)、緊急時、など

③内閣府「障害者施策総合調査」

<<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/tyosa.html>>

内閣府では、平成16年6月に行われた障害者基本法の改正等を踏まえ、障害者施策の強化の一環として、「障害者施策総合調査」毎年テーマを変えながら実施している。例えば、平成17年度調査（日本障害者リハビリテーション協会実施）では、「生活環境」「情報コミュニケーション」をテーマとし、障害者の日常生活上の不便さに関する情報を収集し、公表している一方、平成20年度では、「教育・育成」に焦点を当てるなど、様々な生活場面で障害者が直面する課題やニーズをまとめている。

【図表4-1-1 「障害者施策総合調査」のテーマと概要アドレス】

年度	テーマ	結果概要情報アドレス
平成17年度	生活・環境 情報コミュニケーション	<a href="http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/tyosa/index.html">http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/tyosa/index.html</a>
平成18年度	雇用・就業	<a href="http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/tyosa/h18sougo/gaiyou.html">http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/tyosa/h18sougo/gaiyou.html</a>
平成19年度	生活支援・保健医療	<a href="http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/tyosa/19sougo/sougo-h19.html">http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/tyosa/19sougo/sougo-h19.html</a>
平成20年度	教育・育成	<a href="http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/tyosa/h20sougo/sougo.html">http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/tyosa/h20sougo/sougo.html</a>

(2) 関連情報（法制度、規格、技術、製品、サービス等）の収集・蓄積（更新）・公表  
 関連情報の具体的なコンテンツ事例を、以下に整理する。

i) 制度情報、ii) 政策情報

■ 障害者権利条約

[http://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/treaty/shomei\\_32.html](http://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/treaty/shomei_32.html)

■ バリアフリー新法

<http://www.mlit.go.jp/barrierfree/transport-bf/shinpou/jyoubun.html>

■ バリアフリー新法 概要

<http://www.mlit.go.jp/barrierfree/transport-bf/shinpou/outline.pdf>

■ 公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン

(バリアフリー整備ガイドライン (旅客施設編))

[http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/guideline/data/guideline\\_shisetsu\\_pdf.pdf](http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/guideline/data/guideline_shisetsu_pdf.pdf)

■ 公共交通機関の車両等に関する移動等円滑化整備ガイドライン

(バリアフリー整備ガイドライン (車両等編))

[http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/guideline/data/guideline\\_sharyo\\_pdf.pdf](http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/guideline/data/guideline_sharyo_pdf.pdf)

iii) 技術情報

人間生活工学研究センター：「高齢者身体機能データベース」

<http://www.hql.jp/project/funcdb1993/>

iv) 規格情報

下記に、高齢者・障害者配慮に関連する規格を紹介する。

※注記：JIS に関しては、JISC (日本工業標準調査会) のホームページ (<http://www.jisc.go.jp/>)  
 で検索し、その内容を閲覧することができる。【図表 4-12 規格一覧表】

JIS 番号	タイトル	内容
JISS0011	高齢者・障害者配慮設計 指針－消費生活製品の凸 記号表示	操作性向上を目的とし、電気スイッチをもつさまざまな消費生活製品に凸記号を表示する場合の指針について規定している。
JISS0012	高齢者・障害者配慮設計 指針－消費生活製品の操 作性	消費生活製品の操作性向上のために、製品を設計する際の指針として留意すべき事項を規定している。

【図表 4-12 規格一覧表】(つづき)

JIS 番号	タイトル	内容
JISS0013	高齢者・障害者配慮設計指針－消費生活製品の報知音	消費生活製品の使用において、操作のフィードバックや、製品の状態などを知らせるための情報伝達の手段として用いる報知音について規定している。
JISS0014	高齢者・障害者配慮設計指針－消費生活製品の報知音－妨害音及び聴覚の加齢変化を考慮した音圧レベル	使用者にとって適切な大きさに聞き取れる報知音の音圧レベルの範囲を、妨害音の有無を考慮して設定するための指針について規定している。
JISS0021	高齢者・障害者配慮設計指針－包装・容器	消費生活製品の包装・容器等について、使用における識別性、使用性の向上を目的として配慮する設計指針について規定している。
JISS0022	高齢者・障害者配慮設計指針－包装・容器－開封性試験方法	消費生活製品の包装・容器等の開封性の試験方法を規定している。
JISS0022-3	高齢者・障害者配慮設計指針－包装・容器－触覚識別表示	包装・容器に触覚識別表示を付けるときの配慮すべき設計指針について規定している。
JISS0022-4	高齢者・障害者配慮設計指針－包装・容器－使用性評価方法	消費生活製品の包装・容器の購入から分別・排出までの各段階における、使用性を評価するための方法について規定している。
JISS0023	高齢者配慮設計指針－衣料品	主に高齢者が着用する衣料品の設計時に、加齢による運動機能の低下、体型の変化などに対応して、着用性の向上、取扱い方法の分かりやすさなどを確保する際の配慮事項について規定している。
JISS0023-2	高齢者配慮設計指針－衣料品－ボタンの形状及び使用法	高齢者の衣料品の着用性の向上を確保することを目的として、ボタンの設計・製作、衣服製作のときのボタンの選択及び取付けなどにおける配慮すべき事項について規定している。
JISS0024	高齢者・障害者配慮設計指針－住宅設備機器	高齢者の快適な生活のための、戸建て及び集合住宅に設置する住宅設備機器の設計指針を規定している。
JISS0025	高齢者・障害者配慮設計指針－包装・容器－危険の凸警告表示－要求事項	法規に定められた危険な物質及び調製物を入れた包装のうち、薬事法の対象となる製品を除いた製品で、日常生活において人が直接接触するものに対し、危険の凸警告表示に関する要求事項について規定している。

【図表 4-12 規格一覧表】(つづき)

JIS 番号	タイトル	内容
JISS0026	高齢者・障害者配慮設計指針—公共トイレにおける便房内操作部の形状、色、配置及び器具の配置	不特定多数の人が利用する公共トイレの腰掛便器の横壁面に、便器洗浄ボタン、呼出しボタン、及び紙巻器の配置について規定している。
JISS0031	高齢者・障害者配慮設計指針—視覚表示物—年代別相対輝度の求め方及び光の評価方法	観測対象者が光源及び物体を見るとき、光の視覚的効率及びそれに基づく視認性を、対象者の年齢を考慮した年代別相対輝度を用いて評価する方法について規定している。
JISS0032	高齢者・障害者配慮設計指針—視覚表示物—日本語文字の最小可読文字サイズ推定方法	観測対象者がさまざまな環境下で平仮名、片仮名、アラビア数字、及び漢字の日本語文字の 1 文字を読むことのできる最小の文字サイズの推定方法について規定している。
JISS0033	高齢者・障害者配慮設計指針—視覚表示物—年齢を考慮した基本色領域に基づく色の組合せ方法	一般の視覚表示物に用いられる表面色について、看板、標識などの視覚表示物の設計における識別性の高い色の組み合わせを作成する方法について規定している。
JIST0103	コミュニケーション支援用絵記号デザイン原則	話し言葉及び文字表現によるコミュニケーションが困難な高齢者・障害者などが、絵記号を利用して自分の意思及び要求を相手に的確に伝え、正しく理解されることを支援するために必要とされる基本的な絵記号とそれらの作図方法について規定している。
JIST0901	視覚障害者の歩行・移動のための音声案内による支援システム指針	視覚障害者に音声による情報を提供し、歩行・移動を支援するためのシステムを設計する際のガイドラインについて規定している。
JIST0921	高齢者・障害者配慮設計指針—点字の表示原則及び点字表示方法—公共施設・設備	視覚障害者が、公共施設・設備等を利用し移動する場合、安全、かつ、円滑に行動できるように、施設・設備の利用・操作方法などの情報伝達手段として用いる点字表示について規定している。
JIST0922	高齢者・障害者配慮設計指針—触知案内図の情報内容及び形状並びにその表示方法	不特定多数の人が利用する施設・設備及び移動空間を視覚障害者が安全で、かつ、円滑に移動できるように、施設・設備及び移動空間の位置情報を提示する触知案内図の情報内容、形状、その表示方法について規定している。
JIST0923	高齢者・障害者配慮設計指針—点字の表示原則及び点字表示方法—消費生活製品の操作部	視覚障害者が消費生活製品を安全で、かつ、円滑に使用できるように、製品の操作にかかわる情報伝達手段として点字を用いる場合の点字表示について規定している。

【図表 4-12 規格一覧表】(つづき)

JIS 番号	タイトル	内容
JIST9251	視覚障害者誘導用ブロック等の突起の形状・寸法及びその配列	視覚障害者誘導用ブロックの突起の形状・寸法及びその配列について規定している。
JISX6310	プリペイドカード—一般通則	プリペイドカードの一般通則について規定している。
JISX8341-1	高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第 1 部:共通指針	情報処理装置、電気通信機器、事務機械などの情報通信機器、ソフトウェア及びさまざまな情報通信技術によって実現されるサービスを利用するときの情報アクセシビリティを確保し、向上させるため、ハードウェア、その使用方法としてのソフトウェア及びサービスに関し、企画・開発・設計するときの指針として基本的に配慮すべき事項について規定している。
JISX8341-2	高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第 2 部:情報処理装置	情報処理装置及びその周辺装置を利用するときの情報アクセシビリティを確保するために、それらの機器を企画・開発・設計するときの配慮すべき事項について規定している。
JISX8341-3	高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第 3 部:ウェブコンテンツ	ウェブコンテンツを利用するときの情報アクセシビリティを確保し、向上させるために、ウェブコンテンツの企画、設計、開発、制作、保守及び運用をするときの配慮すべき事項について規定している。
JISX8341-4	高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器ソフトウェア及びサービス—第 4 部:電気通信機器	電気通信機器を利用する場合の電気通信アクセシビリティを確保し、向上させるため、これらの機器を企画・開発・設計するときに配慮すべき事項について規定している。
JISX8341-5	高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第 5 部:事務機器	事務機器を利用する場合の情報アクセシビリティを高めるために、事務機器に関し、開発・設計するときの指針として配慮すべき事項について規定している。
JISZ8071	高齢者及び障害のある人々のニーズに対応した規格作成配慮指針	障害者・高齢者に配慮した規格を作るためのガイドラインである。ISO/IEC Guide 71 の和訳版。



【図表 4-12 規格一覧表】(つづき)

JIS 番号	タイトル	内容
JISS0041	高齢者・障害者配慮設計指針－自動販売機の操作性	屋内に設置する商品取出口などの操作部が中央部にある自動販売機において高齢者、障害者が無理なく操作できるように、形状、高さなどについて規定している。
JISS0042	高齢者・障害者配慮設計指針－アクセシブルミーティング	高齢者及び障害のある人々が参加する会議を行う場合、会議主催者が、安全かつ円滑に会議を運営するための支援機器の利用方法などに関する配慮事項について規定している。

## v) 製品、vi) サービス情報

AD製品・サービスの情報提供に関しては、業界団体が主導し、実施している事例があるのでこれを紹介する。

### (1) 財団法人 家電製品協会「ユニバーサル配慮家電製品」

(<http://ud.aeha.jp/>)

家電製品協会では、「高齢者や障がいのある人にも使いやすい家電製品」の開発への要望の声が多く寄せられる状況を踏まえ、『ユニバーサルデザイン配慮家電製品「高齢者や障がいのある人にも使いやすいと思われる家電製品」』を同協会のホームページに掲載している。

ここに掲載されている家電製品は、家電製品協会賛助会員各社から発売されている製品の中で、同協会独自に策定した「ホームページ掲載に関するガイドライン」に基づき、UD（ユニバーサルデザイン）配慮項目を考慮し、賛助会員各社から推奨頂いた製品を掲載する形式としている。

#### ①UD（ユニバーサルデザイン）配慮項目

1. 操作が理解しやすい。
2. 表示と表現がわかりやすい。
3. 楽な姿勢と動作で負担なく使える。
4. 動きやすいなど使用に配慮している。
5. 誤操作防止など安全に安心して使える。
6. 手入れがしやすいなど長く使える。

#### 【図表4-13 ②UD配慮製品掲載品目】

品目群	品目
映像製品	液晶カラーテレビ、プラズマディスプレイカラーテレビ、ビデオ/DVD/HDD内蔵テレビ、液晶プロジェクター、ビデオ一体型DVDプレーヤー/レコーダー、DVDプレーヤー、DVDレコーダー、ブルーレイディスクプレーヤー、ブルーレイディスクレコーダー、ビデオカメラ、テレビチューナー(地上・BS・110度CSデジタル)、汎用リモコン
音響製品	ラジオ、ラジカセ(CD,MDも含む)、メモリーレコーダー、カセットレコーダー、ステレオ、ヘッドホン
美容・健康 関連製品	温水洗浄便座、血圧計、電動マッサージ椅子、電気シェーバー、フィットネス機器、 電動歯ブラシ
調理製品	IH(電磁)調理器、食器洗い乾燥機、食器乾燥機、ジャー炊飯器、ホットプレート/グリル鍋、ジャーポット、電子レンジ、オープンレンジ、冷凍冷蔵庫、ホームベーカリー、オーブントースター

【図表 4-1-3 ②UD配慮製品掲載品目】(つづき)

品目群	品目
家事関連製品	洗濯乾燥機、全自動洗濯機、二槽式洗濯機、衣類乾燥機、ふとん乾燥機、掃除機、充電式掃除機、生ごみ処理機、アイロン
照明器具	シーリングライト、スタンド、ポーチライト、ペンダントライト、足元灯、流し元灯 リモコン
空調製品	ルームエアコン、空気清浄機、加湿器、除湿器、脱臭機、リモコン
季節製品	扇風機、電気カーペット、セラミックファンヒーター
通信関連製品	電話機、ファクシミリ
その他	タイマー、給湯機リモコン（家庭用ヒートポンプ給湯機・電気温水器等）ワイヤレスコール、インターホン、家庭用浄水器、チャイム、フットスイッチ、庭木バリカン、音まくら、ワイヤレス映像システム

【図表 4-1-4 ③品目別配慮点の事例】

品目名	配慮点（掲載品目は下記を満たしている）
液晶カラーテレビ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主要なボタンは形状・大きさ・色調・配置など他と違いがわかりやすい</li> <li>・標準ポジション、テンキーの5など基準を示す部分に凸点表示がある</li> <li>・主要操作はリモコンで遠隔操作ができる</li> </ul>
冷凍冷蔵庫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・文字や図記号は識別しやすい大きさ・配色・コントラストになっている</li> </ul>
炊飯ジャー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主要なボタンは形状・大きさ・色調・配置など他と違いがわかりやすい</li> <li>・文字や図記号は識別しやすい大きさ・配色・コントラストになっている</li> <li>・基本機能をスタートや、スタート/停止させるボタンに凸点表示がある</li> </ul>

(2) 社団法人 日本玩具協会「共遊玩具」

(<http://www.toys.or.jp/>)

日本玩具協会では、関連する福祉団体と協力し、玩具業界全般の社会還元の一環として目や耳の不自由な子供たちや大人の方々が、そうでない人々と一緒に遊べるように「配慮」が施された「共遊玩具」を数多く普及させていくことを目的とした、共遊玩具推進活動（旧・「小さな凸」の提案）を実施している。

同協会では、まず目の不自由な人々のために「配慮」が施された玩具を「晴盲共遊玩具」（せいもうきょうゆうがんぐ）と名付け、パッケージには「盲導犬」として多く活躍する「ラブラドル・レトリバー」をデザイン化した「盲導犬マーク」を表示している。また、耳の不自由な人々の為に配慮された玩具については、そのパッケージに「うさぎ」をデザイン化した「うさぎマーク」を表示している。そしてこれらのマークがかった商品カタログを公開している。

【図表 4-15 ①盲導犬マークのつくおもちゃの配慮点】

製品種別	配慮点
電池を使うおもちゃについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電池蓋の位置と開け方が手で触って確かめられる。</li> <li>・電池を入れる方向が手で触って確かめられる。</li> </ul>
スイッチのあるおもちゃについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スイッチの状態が手で触って確かめられる。</li> <li>・スイッチの「ON」に「凸」表示がある。</li> <li>・スイッチが「ON」になった時、音で知らせる機構が付いている。</li> </ul>
色の区別が必要なおもちゃについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>・二つ以上の物を識別する必要がある物は、色違い以外に手触り、音などで識別できる。</li> </ul>
動くおもちゃについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手の離れた所へ行っても音で位置が確認できる。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実物を模写した物はなるべく形、手触りが実物に近いおもちゃである。</li> <li>・遊びの過程と結果を視覚を使わずに把握できるおもちゃである。</li> <li>・手で触って意図しなく崩れたり、ずれたりしないおもちゃである。</li> <li>・必要に応じて、点字のシール等が用意されているおもちゃである。</li> <li>・目をつぶっても楽しく遊べるおもちゃである。</li> </ul>

【図表 4-16 ②うさぎマークのつくおもちゃの対象カテゴリと配慮点】

視点	内容
対象カテゴリ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・音が遊びのなかで重要な位置を占めているが、それ以外の要素でも、音の出ていることが確認でき、十分に楽しめるおもちゃ</li> <li>・音に調整機能（ボリューム等）の配慮があるおもちゃ</li> <li>・視覚を通してコミュニケーションを楽しめるおもちゃ</li> <li>・その他</li> </ul>
配慮点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・音と同時に、光、振動、動き、文字、絵等の要素で遊びを盛り上げるおもちゃ</li> <li>・音の強弱や高低が調整できる、あるいはイヤホン等の端子がついているおもちゃ（ただし、ピアノ等の音階がある楽器類はうさぎマーク対象外とします）</li> <li>・筆談のコミュニケーションができるおもちゃ</li> <li>・光、動き等により、スイッチのON-OFFがより明確に確認できるおもちゃ（これらについては、実際の生活上、音が聞こえないために、換気扇や掃除機の消し忘れに気づかないことから、玩具にも適応してみました）</li> <li>・オートオフ機能が付いているおもちゃ（付いているだけではうさぎマークの対象にはなりません）</li> </ul>

(3) 財団法人 共用品推進機構「共用品データベース」

([http://www.kyoyohin.org/20\\_search/](http://www.kyoyohin.org/20_search/))

共用品推進機構では、不便さデータベースと共に、製品データベースも保有している。このデータベースでは、「製品の種類」「不便さ」「身体的特性」「生活シーン」「製品配慮」「規格」「フリーワード」の七つの視点から、自由に共用品の検索が可能となっている。

それぞれの視点の概要を下記に示す。

【図表4-17 共用品データベース検索視点の概要】

視点種別	小項目	詳細
製品の種類	書籍・CD・DVD・その他	文芸、社会、ビジネス等ジャンル、ほか
	文具・事務用品	OA・PC用品、コピー用紙、ほか
	玩具・ホビー	キャラクターぬいぐるみ、ほか
	家電・情報通信機器	映像製品 音響製品 家事関連製品、ほか
	食料品・飲料	食材 加工食品 菓子類 飲料、ほか
	衣料品・アクセサリ	洋服、靴、かばん、ほか
	ホーム・キッチン用品	台所用品 バス・トイレ用品、ほか
	カタログ・サービス	カタログ・サービス
	外国製品	欧州 米国 アジア、オセアニア、ほか
	スポーツ・アウトドア	フィットネス・トレーニング、ほか
	旅行用品	旅行用品、ほか
	ベビー・キッズ・マタニティ用品	ベビー・キッズ・マタニティ用品、ほか
	楽器	鍵盤楽器 弦楽器 ギター、ほか
	その他	歩行補助機 補聴器 車いす 車、ほか
不便さ		見えない・見えにくい 聞こえない・聞こえにくい 伝えにくい 上半身が動かしにくい・上半身が動かない 下半身が動かしにくい・下半身が動かない 言葉がわかりにくい・理解しにくい その他
身体的特性		盲 弱視 ろう 難聴 上肢不自由 下肢不自由 高齢者 妊産婦 子ども 左利き その他

【図表 4-17 共用品データベース検索視点の概要】(つづき)

視点種別	小項目	詳細
生活シーン	家の外	移動する、買い物する、レジャー、伝える、調べる、学ぶ、その他
	家の中	装う、移動する、伝える、食事、掃除する、洗濯する、風呂・トイレ、睡眠、遊ぶ、読む、学習する、その他
製品配慮	代替様式	電子音声・音、凸記号ほか
	位置	表示位置 操作具位置・状態、ほか
	色とコントラスト	色の選択・色の組合せ、ほか
	分かりやすい情報	平易な注意表示 平易な操作手順、ほか
	音量・速度	音量 速度、ほか
	区別しやすさ	区別のしやすい形状、ほか
	扱いやすさ	製品の重さ 操作性、ほか
	表示	警告 警報・報知音、使用期限、ほか
	アレルギー	食物 接触 気道、ほか
	その他	——
規格	JIS 高齢者・障害者配慮設計指針	Z8071 高齢者及び障害のある人々のニーズに対応した規格作成配慮指針、ほか
	業界基準	盲導犬マーク うさぎマーク 家電製品協会基準、ほか
フリーワード		製品の種類、製品の属性、メーカー名、ショップ名

(4) 社団法人 日本ホテル協会：「目的別ホテル検索」「ホテルの基本サービスマニュアル」  
(<http://www.jhotel.or.jp>)

日本ホテル協会は、全国に12の支部を持ち、加盟ホテル数は200を超える団体であるが、加盟ホテルに備わる機能別の検索（「目的別検索」）がWEB上で可能となっている。

この機能視点には、ADとも関連の深い項目を含む、下記の視点からの検索が可能であり、AD製品のデータベース検索のような役割を果たしている。

また出版物に「ホテルの基本サービスマニュアル」として、「レストラン編」「バンケット編」「ハウスキーピング編」「フロント編」「マナー編」等、場面別のサービスマニュアルを刊行しており、接客を含めたサービス業の各分野におけるAD配慮点の参考情報が記載されている。

<ホテル協会ホームページにおける目的別検索の選択可能項目>

- ・パソコン端末を接続可能な客室がある。
- ・身体障害者用のトイレがある。
- ・身体障害者用の客室が（ユニバーサルルーム）ある。
- ・ノースモーキングルームがある。
- ・ビジネスセンターがある。
- ・ルームサービスがある。
- ・ランドリーサービスが利用できる。
- ・外貨両替ができる。
- ・結婚式場（チャペル・神殿）がある。
- ・託児サービスがある。
- ・女性限定サービスがある。
- ・理容室がある。
- ・美容室がある。
- ・フィットネスセンターがある。
- ・温泉がある（温泉に隣接している）。
- ・プールがある（ビーチに隣接している）。
- ・ゴルフ場がある（ゴルフ場に隣接している）。
- ・スキー場がある（スキー場に隣接している）。
- ・レジャーランドやテーマパークに隣接している。
- ・レンタカーの貸し出し窓口がある。
- ・外国語放送がある。

#### 4. 5. 2 AD製品の供給者である企業等に対する相談受付・モニタリング実施支援

企業等の相談受付を実施する過程で、依頼企業の多くがモニタリング調査の検討以前の問題として、事業全体に関わる課題に直面していることが明らかになることが多い。その中でも主要な下記の点について、推進システムが支援を期待される機能について述べる。

##### ◆方針策定（理念・ビジョンの策定、ビジョンの具体化・可視化等）支援

全社の経営計画の中で、共用品の開発を通じた事業展開がどのように位置づけられるのかを明確にすることが、共用品の開発を一過性のものとせず継続的に成功するための基本となる。事業の中の位置づけとして、例えば下記が上げられる。

- ①事業拡大としての高齢者・障害者市場を想定し、その手段として共用品を開発
- ②既存顧客の対応強化策の一環として、共用品を開発
- ③企業の社会性の維持強化策の一環として、共用化配慮を推進
- ④取引先との連携を強化するため、共用化規格を提案・共同開発し、これに基づく部材を安定的に供給

##### ◆マーケティングの仕組みづくり支援

モニタリング調査に関する相談を受け付ける中で、全体の事業計画について確認すると、例えば「こういう技術があったので作ってみたが、どこかで売れないだろうか」という発想で、開発とマーケティングを連動させずに事業を計画しているケースも多く見受けられる。

こうした、チャンネルづくり／販売促進の計画・実行支援を含めたマーケティングの仕組みづくりに関する課題に対しては、まず開発される製品のポジショニング分析（どんな人を対象とした、どんな分野の製品で、そこではどのような市場環境・競合環境があるのか）が不可欠である。

特に共用品は範囲が広く、その主たる想定利用者、製品、配慮点の組合せによって、直面する市場の特徴は大きく異なり、これに応じて訴求ポイントを設定し、流通チャネルや販促方法を選択していくことが求められる。そこで少なくともこれから開発しようとしている製品が、共用品としてどのような位置づけになるのか、先行する既存製品情報を参照しながら、下記の視点から明確にすることが重要である。



【図表 4-18 市場分析の例】

直面する市場の特徴	対応の方向
AD製品、ADの考え方の認知が浸透していない市場	ADの考え方の訴求がポイント。まずは製品市場拡大のためのマーケティングが必要。
AD製品が一部取り入れられて、ある程度の認知があり、今後注目される可能性が高い市場	AD配慮がなされている点の訴求がポイント。製品とAD配慮を結び付けたシェア拡大のためのマーケティングが可能。
市場としてADの取り組みはほぼ当然であるか、位置づけが低い場合	その製品の独自性のある特長が不可欠であり、これを中心に訴求することが必要。他の機能で代替できる場合は、要再検討。

4. 5. 3 モニタリング調査機関の支援・広報等

(1) 登録機関の公表情報のイメージ

登録モニタリング調査実施機関については、例えば下記のような情報を公開する。

項目	内容
登録番号	M-00001
調査機関名	〇〇〇〇社
代表者氏名	〇〇〇〇
所在地	〒###-#### 〇〇県 〇〇市 〇〇 #-#-#
電話番号	
FAX番号	
ホームページ	
E-mail	
主たる調査実施者数	##名
主たる実施者プロフィール	関連業暦 年、主な実績：.....
	関連業暦 年、主な実績：.....
	関連業暦 年、主な実績：.....
調査実績件数	〇〇分野： 件、〇〇分野： 件、 〇〇分野： 件、その他： 件
主な調査実績内容	●.....商品開発モニタリング調査（平成#年度） ●.....サービスモニタリング調査（平成#年度）
機関の特長等	..... .....

(2) 主な国内民間調査機関事例（公開情報のみ）

【図表 4-19 主な国内民間調査機関事例（公開情報のみ）】

企業・団体名	特徴・備考	モニターの登録状況等
日本点字図書館 (UD 推進室)	視覚障害者中心のモニタリング調査を実施。 視覚障害については、全盲、弱視、中途失明等の多様な立場を網羅。	・職員 10 名、点字教室の生徒 7～8 名のモニター協力者に加え、視覚障害関連団体をネットワーク化
NTT クラリティ	障害者雇用に関する特例子会社。WEB アクセシビリティ診断を中核事業に、社員自らがモニターとなるほか、ポータルサイトの運営によるネットワークを生かした、障害者によるモニタリング調査を実施。	・従業員数 129 名のうち 90 名が障害者 肢体不自由：66 名、視覚障害：9 名、聴覚障害：6 名、内部障害：6 名、知的障害：2 名、精神障害：1 名
博報堂 (ユニバーサルデザイン研究所)	高齢者、障害者を含めたモニターによる、実態調査、商品・サービス開発、研修等の各種サービスを実施	・登録モニター 100 名 (子供、高齢者、視覚障害、聴覚障害、内部障害、知的障害、発達障害、精神障害、肢体不自由等を含む)
ハーモニー・アイ	・ウェブサイトの評価を中心に、視覚高齢者・障害者によるモニター調査を実施。	・登録モニターの状況 －視覚障害者中心に 20 名前後。案件に応じてネットワーク化
日本能率協会総合研究所	・各種調査～コンサルティングまで総合的に展開。 ・ファックスモニター、ネット会員等を核に、慢性疾患患者、医療従事者等の医療分野特化型のモニターも保有。また障害に関する基本属性も保有 (身体：500 人以上、言語：116 人、視覚（全盲・弱視）：69 人、聴覚（難聴、ろう）：114 人、内部：200 人以上)、等	・登録モニターの状況 －会員数約 190 万人 ※FAX アンケートモニター：2.7 万世帯、8.6 万人（うち 60 代以上：11.1%含む） ※慢性疾患モニター（糖尿病等）：1 万人 ※医療従事者モニター： 一般医：約 2.3 万人、薬剤師：約 2.2 千人 ※ネットモニター数：15 万人
シニアコミュニケーション	・シニアマーケット専門機関。 ・シニア団体、シニア会員組織 1,000 団体のネットワークを持つ。	・登録モニターの状況 －会員数：1 万人 －ネット会員：30 万人
インテージ	・マーケット調査の老舗	・登録モニターの状況 －郵送モニター数：約 23 万人 (うち 60 代以上が約 28,000 人) －ネットモニター数：122.2 万人

【図表 4-19 主な国内民間調査機関事例（公開情報のみ）】（つづき）

企業・団体名	特徴・備考	モニターの登録状況等
Goo リサーチ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ネットモニター中心。消費者モニター、モバイルモニター、ビジネスモニターなどがある。</li> <li>・ このほか、シニア層を中心に非ネットユーザーのための郵送調査専属モニターがある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 登録モニターの状況               <ul style="list-style-type: none"> <li>－ 消費者モニター：約 60 万人 （うち、60 代以上は 4.7%）</li> <li>－ モバイルモニター：約 12 万人 （うち、60 代以上は 1.7%）</li> <li>－ ビジネスモニター：約 8 万人</li> <li>－ 郵送調査専属モニター：約 3.5 万人 （うち、60 代以上は 15.9%）</li> </ul> </li> </ul>
楽天リサーチ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ネットモニター中心。低価格をセールスポイントとする。</li> <li>・ この中から募集をかけることで郵送調査等に対応。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 登録モニターの状況               <ul style="list-style-type: none"> <li>－ ネット会員 176 万人</li> </ul> </li> </ul>
インターネットインフィニティー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ケアマネジャー向けポータルサイト「ケアマネオンライン」を運営し、この中からモニターをコーディネート</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 登録モニターの状況               <ul style="list-style-type: none"> <li>－ ケアマネジャー：3 万 2,000 人以上 （全国の現職ケアマネジャーの 3 人に 1 人）</li> </ul> </li> </ul>

(3) モニター調査に関する相談が可能な障害者等関連団体リスト

【図表4-20 モニター調査に関する相談が可能な障害者等関連団体リスト】

名称	郵便番号	住所	TEL	FAX	会員数等
DPI日本会議	101-0054	東京都千代田区神田錦町 3-11-8 武蔵野ビル5階	03-5282-3730	03-5282-0017	全国組織：10団体 地方組織：54団体
日本障害者協議会	162-0052	東京都新宿区戸山1-22-1	03-5287-2346	03-5287-2347	合計64団体で構成
日本盲人会連合	169-8664	東京都新宿区西早稲田 2-18-2	03-3200-0011	03-3200-7755	組織団体数： 59団体 会員数：延約5万人
弱視者問題研究会		E-mail： jimukyoku@jakumonken.com			会員350人
全日本ろうあ連盟	162-0801	東京都新宿区山吹町130 SKビル8階	03-3268-8847	03-3267-3445	約2.2万人
全日本難聴者・中途失聴者団体連合会	162-0066	東京都新宿区市谷台町 14-5 MSビル市ヶ谷台1 階	03-3225-5600	03-3354-0046	60団体 (2006年現在)
全国脊髄損傷者連合会	134-0085	東京都江戸川区南葛西 5-13-6	03-5605-0871	03-5605-0872	約4千人
全日本手をつなぐ育成会	105-0003	東京都港区西新橋2-16-1 全国たばこセンタービル8 階	03-3431-0668	03-3578-6935	正会員約190,000人 賛助会員 約100,000人
全国盲ろう者協会	101-8412	東京千代田区神田神保町 2-5 神保町センタービル 7階	03-3512-5056	03-3512-5057	会員全国約800人 (概ね都道府県別に「盲ろう友の会」があり、そこに所属)
日本リウマチ友の会	101-0047	東京都千代田区内神田 2-7-7 新内神田ビル3階	03-3258-6565		会員数：約21,000人
日本オストミー協会	124-0023	東京都葛飾区東新小岩 1-1-1 トラスト新小岩 901号	03-5670-7681	03-5670-7682	正会員：11,000人
全国シルバー人材センター	135-0016	東京都江東区東陽3-23-22 東陽ANビル3F	03-5665-8011	03-5665-8021	全国にほぼ市町村単位で事業所を設置

【図表４－２０ モニター調査に関する相談が可能な障害者等関連団体リスト】(つづき)

名称	郵便番号	住所	TEL	FAX	会員数等
シニアネット (ニューメディア開発協会内)	112-0014	東京都文京区関口 1-43-5 新目白ビル6階 財団法人 ニューメディア開発協会	03-5287-5034	03-5287-5029	同協会内の「メロウ福祉情報化」活動において、「シニアネット運営事務局」として全国のシニアネットの連絡機能を担うと共に、「電子福祉機器相談センター」を設置し、情報アクセシビリティ分野での開発支援を実施

#### 4. 5. 4 モニタリング調査実施ガイドラインの策定・更新・普及

モニタリング調査に関する既存の規格先行事例として、2010 年前期に出版される改正 JIS X8341-1（高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第 1 部：共通指針）の附属書 JB がある。この附属書は、アクセシビリティに関する試験の方法、試験の実施、並びに試験結果の表示及び公開に関する共通のフレームワークを定めており、下記はその要約である。正式には、出版される文書を参照して、アクセシビリティに関する試験を進める必要がある。

\*\*\* 「改正 JIS X8341-1 の附属書 JB」（2010 年前期出版予定）の要約\*\*\*

##### JB.1 序文

JISX8341-1（高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第 1 部：共通指針）の附属書では、同規格及び個別規格に基づいたアクセシビリティに関する試験の方法、試験の実施、並びに試験結果の表示及び公開に関する共通のフレームワークを定めている。同附属書の序文には、「試験の結果を表示し公開することによって、ハードウェア、ソフトウェア及びネットワーク技術を組み合わせた情報通信機器及びサービス（以下、機器等という。）を調達又は利用する者が、アクセシビリティの達成度を把握し比較することによって、使用可能かを判断する助けにもなる。」とある。

##### JB.2 試験に関する一般的事項

一般事項においては、一般原則として下記、a)～d)を定めている。a)試験の対象、b) 対象利用者、c)規定（要求事項、推奨事項）の確認、d)公開

##### JB.2.2 試験にかかわる利用者の特性及び分類

利用者の能力に関しては、JIS Z 8071 及び JIS S 0024 の附属書 1 を参考にして、感覚、身体、認知及びアレルギーの四つの分類を設け、それを細分化した 11 の項目を定めている。JIS Z 8071 の（手の動きの）自由さと操作とを合わせて巧ち（緻）性とした。4 分類 11 項目は、次のとおりとしている。

- a) **感覚** 視覚、聴覚及び触覚
- b) **身体** 巧ち（緻）性、動作、筋力及び発声
- c) **認知** 知的能力・記憶、及び言語・読み書き
- d) **アレルギー** 接触

##### JB.2.2.2 能力レベル

能力及びレベルの分類例は、下記 a)～e に示されている。)を、表 JB.1～表 JB.6 に示す。

- a) **レベル 0** 問題なし（なし、存在しない、無視できる…）
- b) **レベル 1** 軽度の問題（わずかな、低い…）
- c) **レベル 2** 中等度の問題（中程度の、かなりの…）
- d) **レベル 3** 重度の問題（高度の、極度の…）
- e) **レベル 4** 完全な問題（全くの…）

##### JB.2.3 試験の対象となる機器等の特性

##### JB.2.3.1 機器等の構成

試験の対象となる機器等の構成は、単独で実現している場合、オプションを追加して実現している場合、又は支援技術等を併用して実現している場合があり、その構成を明確にする必要があるとしている。

### JB.2.3.2 機器等の特性

試験の対象となる機器等が、不特定の利用者が想定される場合には、可能な限り多様な利用者特性に対応することが求められる。逆に、個人で所有、又は占有して利用する形態の機器等の場合には、一つの製品で多様な利用者特性に対応するよりも、製品群で多様性に対応したほうがよい場合もあるため、試験の対象となる機器等の特性を明確にする必要がある。

## JB.3 試験方法

### JB.3.1 試験方法の分類

試験方法の分類として、自動化試験、観察、資料的論拠、専門家評価、利用者評価の概要の説明と共に、それぞれの特徴と効果が示されている。

### JB.3.2 利用者シナリオの構成方法

利用者シナリオは、想定する利用者層が行うと予想される代表的な操作手順に基づいて、利用環境に配慮して構成するとし、専門家評価に用いる利用者シナリオを構成する場合には、操作手順を詳細化した上で、その各操作ステップが想定した利用者にとって操作可能かどうか、及び利用可能かどうかの判断を行うとしている。

### JB.3.3 評価者

評価者は、試験対象、該当規格、試験方法、利用者、支援技術などに関する知識が求められ、試験方法に応じて次の資質が求められるとしている。

- a) **測定及び自動化試験** 試験装置及び／又はソフトウェア等を設置、操作し、結果を分析する技能。
- b) **観察** 観察は自明の特徴を判定する能力があるときには、だれにでも可能な手法である。より効果的な観察を実施するためには、観察対象及び利用の状況に関する知識。
- c) **資料的論拠** 資料的論拠に基づく評価には、過去の研究開発、同様の評価事例などを収集し正しく理解できる知識。
- d) **専門家評価** 専門家評価には、経験則を用いた評価を実施するため、利用者の身体的・認知的な特性、設計文書などの設計に関する技術的な事項、支援技術に関する知識及び経験。
- e) **利用者評価** 利用者評価には、専門家評価と同様の知識及び経験が求められる。また、参加者の身体的能力を考慮し過剰な負荷がかからないようにするために、最低限度の人間工学の知識。

## JB.4 試験の実施

### JB.4.1 試験の実施計画

アクセシビリティを確保・向上するためには、製品の企画、設計段階から試験を取り入れて、利用に至るまで製品のライフサイクル全体で複数回取り組むことが重要とあり、下記の各段階 a)～c) の注意事項が示されている。

- a) 企画段階、b) 設計段階、c) 開発最終段階

### JB.4.2 試験の実施手順

試験の実施手順は、該当する規格の配慮事項に基づいたチェックリストを用いて、試験を行うとある。

## JB.5 試験結果報告書の表示及び公開

### JB.5.1 表示及び公開の目的

表示及び公開の目的は、試験方法、試験結果及び試験の責任者（発行機関又は発行人）を明確にすることによって、調達又は利用する者が機器等のアクセシビリティの達成度を把握し、使用可能かどうかの判断を助けることであり、試験結果報告書は、アクセシブルな方法で提供することが望ましいとある。

#### **JB.5.2 試験結果報告書の内容**

試験結果報告書は、次の事項を識別するのに十分な情報を含んでいることが望ましいとある。

- a) “該当する規格番号（発行年）に対する試験結果報告書”という表示
- b) 試験結果報告書の固有の識別（発行番号など）
- c) 発行者の名称及び連絡先住所
- d) 対象の識別
- e) 対象にした人間の生活機能又は利用者特性
- f) 試験結果
- g) 支援技術を含む場合は、使用した支援技術の種別
- h) 試験結果報告書の発行日
- i) 試験結果報告書の内容に関する問合せ先

また今後、海外のモニタリング調査機関が実施している先進事例等を参考にしながら、ガイドラインの内容の充実を図ると共に、国際的な共通フォーマットの策定を視野に入れた検討が望まれる。



## 5 調査研究の今後の課題及び展開

AD製品の利用者の将来需要は、数の上で多くを占める高齢者については、65歳以上人口は、2008年時点の2,820万人から2030年時点では、およそ850万人（30%）増の3,670万人（約3人に1人）へ、更に75歳以上の後期高齢者でみると、1,320万人から、実に約70%増の2,266万人（約5人に1人）へ、大幅に増加すると見込まれている。

【図表5-1 65歳以上、75歳以上の人口（現状（2008年）と推計（2030年））】

	2008年	2030年	伸び率
総人口	127,692	115,224	▲ 9.8%
65歳以上人口（千人）	28,215	36,669	30.0%
割合（%）	22.1%	31.8%	---
75歳以上人口（千人）	13,217	22,658	71.4%
割合（%）	10.4%	19.7%	---

国立社会保障人口問題研究所「人口統計資料データ（2010年）」より

このほか、例えば身体障害者については、2006年時点の統計では、全体数はそれ以前の5年～10年前との比較でみると各障害共にほぼ横ばいか増加傾向にある。また年階層別にみた千人あたりの人数も、階層によって若干バラツキはあるものの、5年前との比較でいえば横ばいか微増傾向にある。

【図表5-2 障害種別、身体障害者数の推移】

年次	総数	視覚障害	聴覚・言語障害	肢体不自由	内部障害	(再掲)重複障害
推計数（単位：千人）						
昭和26年	512	121	100	291	—	—
30年	785	179	130	476	—	—
35年	829	202	141	486	—	44
40年	1,048	234	204	610	—	215
45年	1,314	250	235	763	66	121
55年	1,977	336	317	1,127	197	150
62年	2,413	307	354	1,460	292	156
平成3年	2,722	353	358	1,553	458	121
8年	2,933	305	350	1,657	621	179
13年	3,245	301	346	1,749	849	175
18年	3,483	310	343	1,760	1,070	310

厚生労働省「平成18年度身体障害児・者実態調査」より

【図表 5-3 年齢階級別にみた身体障害児・者の人口割合（人口千対）】

	総数	0～9歳	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～64歳	65～69歳	70歳～
平成18年	28.0	3.2	4.4	4.1	6.1	11.6	24.4	48.9	58.3	94.9
平成13年	26.2	3.1	4.0	3.9	5.4	13.0	24.2	46.5	72.1	96.2
対前回比	106.90%	103.20%	110.00%	105.10%	113.00%	89.20%	100.80%	105.20%	80.90%	98.60%

厚生労働省「平成18年度身体障害児・者実態調査」より

そこで、上記の年齢階層別にみた人口千人あたりの身体障害児・者の割合を維持すると仮定した場合、2008年及び2030年の年齢階層別の人口推計値に、この数値を割りかける形で、簡単な推計を試みたのが下記の表である。これによると、前述のように総人口は将来的に減少傾向にある中で、障害者人口は増加し、全体で約438万人（2006年時点と比較して、約80万人（約22%）増）となることが予想される。

【図表 5-4 2008年、及び2030年の年齢階層別身体障害者数の推計】

	総数	0～9歳	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～64歳	65～69歳	70歳～
2006年身体障害者数（千人）	3,576	41	64	65	114	182	470	394	436	1,775
（推計）2008年身体障害者数（千人）	3,703	36	53	60	113	188	431	438	469	1,915
（推計）2030年身体障害者数（千人）	4,380	23	36	45	76	163	425	400	428	2,784

厚生労働省「平成18年度身体障害児・者実態調査」、  
及び国立社会保障人口問題研究所「人口統計資料データ（2010年）」より推計

更にこのほか、知的障害をはじめ、多様な立場への配慮をAD製品やサービスが志向していることに加え、高齢者や障害者に対する、各省庁による自立支援に向けた取り組みが加速する中、これまで以上に高齢者や障害者の製品やサービスに対する1人あたりの需要は高まることが想定され、これらの数値以上の規模が想定される。

このように対象利用者が今後も増え続けることが期待される中で、本事業で検討・作成したADモニタリング支援システム（案）を実施するために、

1. 関連情報の整理・分析・加工
2. 企業支援
3. ADモニタリング実施機関支援
4. ADモニタリング実施ガイドライン策定
5. 自主モニターの組織化

を関係機関と連携して行う。

初年度は上記の準備をADモニタリングを実施しながら行い、3年後には年間50件以上の相談に対応できる体制を整える。

— 禁無断転載 —

システム技術開発調査研究又はシステム開発 21-R-4

アクセシブルデザイン等に関する障害者等  
モニタリングシステム構築に関する調査研究  
報 告 書

平成22年3月

作 成 財団法人機械システム振興協会  
東京都港区三田一丁目4番28号  
TEL 03-3454-1311

委託先名 財団法人共用品推進機構  
住 所 東京都千代田区猿樂町二丁目5番4号  
OGAビル2階  
TEL 03-5280-0020